

تحليل العلاقة والأثر بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية

(من وجهه نظر اعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية)

إعداد الطالبة

ديمه أحمد عبد الواحد

إشراف

الدكتور عبد الستّار مصطفى الصيّاح

أستاذ مشارك

قدمت هذه الدراسة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص إدارة الأعمال

كلية الدراسات العليا في جامعة البلقاء التطبيقية

السلط – الأردن

5 أيار، 2013م

قرار لجنة المناقشة

ناقشت هذه الرسالة " **تحليل العلاقة والأثر بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية (من وجهه نظر اعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية)**

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 5 / 5 / 2013م.

أعضاء لجنة المناقشة	التوقيع
الدكتور عبد الستار الصياح، رئيساً أستاذ مشارك / ادارة استراتيجية	....
الدكتور محمد عزّات الحلالمة / عضواً أستاذ مشارك / ادارة مشاريع	....
الدكتور حمدان سالم العواملة / عضواً أستاذ مشارك / ادارة موارد بشرية	....
أستاذ الدكتور محمد عبد حسين / عضواً خارجياً أستاذ دكتور / نظم المعلومات الادارية جامعة الزرقاء الاهلية	....

الإهـــــــداء

إلى من كلّت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

الى من أفتخر بأنني أضيف إسمي إلى إسمه .....**أبي العزيز**

إلى من أرضعتني الحب والحنان

إلى رمز الحب وبلسم الشفاء

إلى القلب الناصع بالبياض ....**أمي الحبيبة**

إلى رفيق الدرب ومؤنس وحدتي وسندي في سبل حياتي وممرات آمالي القادمة... **أخي العزيز**

الآن تفتح الأشرعة وترفع المرساة لتنطلق السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر الحياة وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات ذكريات الأخوة البعيدة إلى الذين أحببتهم وأحبوني إلى أخواني وأخوتي الذين لم تنجبهم أمي ..**أصدقائي وصديقاتي**

إلى كل من علمني حرفاً

إلى كل من أضاء بعلمه عقل غيره

أو هدى بالجواب الصحيح حيرة سائليه

إلى **أساتذتي الأفاضل**

أهدي ثمرة جهدي راجياً من لا يخيب من رجاه أن تنال القبول والنجاح

شكـــــر وتقديـــــــر

أتقدم بوافر شكري وإمتنـاني إلى:

أستاذي **المشرف الدكتور عبد الستّار الصيّاح..** حين إمتدت يداه لي ليرتقي بفكري من أودية اللاعلم الى قمم المعرفة وأضاء لي شرفات البحث وعلّمني كيف أصوغ رؤياي بمنطق وفكر .

الدكتور محمد الحلالمة.. الذي رعى مسيرتي الأولى وثبّت خطواتي إلى طريق العِلم والعمل وكان لي سنداً ولم يأل جهداً في تقديم العون والنصح .

الدكتور أحمد بدح.. الذي شرّفني بتوجيهاته وملحوظاته المشرقة .

كما يسعدني أن أتقدم بوافر الشكر لأعضاء لجنة المناقشة الذين يثرون بحثي بنقدهم البنّاء ويوجهون بوصلة أفكاري إلى درب الصواب .

جامعة البلقاء التطبيقية الصرح العلمي ومنارة الفكر وأعضاء هيئتها التدريسية الأكارم وهم يحملون معاً مشاعل المعرفة والحكمة .

كلية عمّان الجامعية للعلوم المالية والإدارية عميداً وأعضاء الهيئة التدريسية الذين ساهموا في إنجاز هذا البحث.

زملائي الأفاضل .... أفاخر بكم الدنيا حباً وعطاءً .

"علّم الناس علمك، وتعلّم علم غيرك، فتكون قد أتقنت علمك، وعلمت ما لم تعلم".

(الحسن بن علي بن أبي طالب)

الباحثــة

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

ملخص

تحليل العلاقة والأثر بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية
(من وجهه نظر اعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية)

إعداد الطالبة
ديمه أحمد عبد الواحد
إشراف
الدكتور عبد الستّار مصطفى الصيّاح
أستاذ مشارك

تسعى هذه الدراسة إلى توثيق الصلة بين خمسة قدرات فكرية رئيسة تؤثر في كثافة رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعرفي، رأس المال التنظيمي، رأس المال الأكاديمي، رأس المال الزبائني) والجودة التعليمية (جودة : تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه، التعليم والتعلّم والتقييم، وتقدم الطلبة وإنجازهم، مصادر التعلم، دعم الطلبة، البُنية التحتية، إدارة الجودة).

ولتحقيق أهداف الدراسة تمّ بناء أنموذج يوضّح العلاقات والتأثيرات بين متغيرات الدراسة، أُشتقّت منه فرضيات: عُنيت الأولى بالعلاقة الارتباطية والثانية بالتأثيرات. جُمعت البيانات من أعضاء الهيئة التدريسية (أستاذ، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد، مدرس) في جامعة البلقاء التطبيقية بواسطة استبانة وقد تم اجراء الصدق والثبات لها. تم توزيع (415)

استبانة بصورة عشوائية في مختلف كليات الجامعة البالغ عددها (18) كلية منتشرة في (مركز الجامعة بمدينة السلط، الشمال، الوسط، والجنوب) وهي تشكّل (30%) من مجتمع البحث تم استلام (231) إستبانة، أُستبعد منها (27) أستبانة لعدم صلاحيتها بعد التدقيق والمراجعة، وبذلك بلغت نسبة الاستجابة للعينة (49%). أُختبرت العلاقات بالاعتماد على معامل ارتباط Spearman والتأثير بالانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression وبحدود ثقة (P= 0.05). برهن تحليل النتائج وتفسيرها على (1) وجود علاقة قوية جداً بمعامل ارتباط معنوي (r=0.80) بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية. (2) التعويل على رأس المال الفكري كدالة للجودة التعليمية، حيث أشارت قيمة نموذج الانحدار (R^2) إلى أن (64,4%) من التباين في الجودة التعليمية يُعزى إلى رأس المال الفكري. وخرجت الدراسة بجملة من التوصيات والمقترحات أبرزها الدعوة إلى إجراء دراسات مُعمقّة حول أسباب تواضع رأس المال الفكري، وتدّني الجودة التعليمية في جامعة البلقاء التطبيقية.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، الجودة التعليمية، جامعة البلقاء التطبيقية.

الفصل الأول

منهجيــة الدراســة
Study Methodology

- مشكلة الدراسة، أهدافها، أهميتها، وحدودها.
- متغيرات الدراسة، أنموذجها، وفرضياتها.
- أساليب جمع البيانات وتحليل المعلومات.
- موقع مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- الدراسات والأبحاث المرجعية السابقة.

الفصل الأول

منهجية الدراسة– Study Methodology

هذه الدراسة وصفية من حيث الأسلوب، وتحليلية من حيث المضمون، ومسحية بالعينة من حيث تخطيط وضبط منهجيتها، كونها تعتمد على إستبانه صُممّت لجمع البيانات، أما وحدة التحليل فهي أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة البلقاء التطبيقية. وبُغية الوصول إلى مؤشرات دقيقة بشأن متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية، واختبار فرضياتها، سيتم الاعتماد على المنهج التحليلي Analytic Method في اختبار الارتباطات والتأثيرات، وتحليل المضمون Content Analysis لتحديد مستوى الجودة التعليمية اعتماداً على كثافة رأس المال الفكري للعام الجامعي (2012 / 2013).

يهدف الفصل إلى عرض الإطار المنهجي للدراسة من خلال المحاور التالية:

- مشكلة الدراسة، أهدافها، أهميتها، وحدودها.
- متغيرات الدراسة، أنموذجها، وفرضياتها.
- أساليب جمع البيانات وتحليل المعلومات.
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة

(أولاً): مشكلة الدراسة، أهدافها، أهميتها، وحدودها.

1- مشكلة الدراسة Problem Study

تشير الوقائع الى مشكلات، وأوجه قصور ذات صلة برأس المال الفكري والجودة التعليمية في جامعة البلقاء التطبيقية منها: (ضعف التنافسية والتكّيف مع متطلبات سوق العمل من ناحية، وتطور تقنيات التعليم من ناحية اخرى، والبطء الشديد في الاستجابة للتغيير والتطوير، وضعف البحث العلمي التطبيقي وإنصراف جُلّه لاغراض الترقية، وتقادم التقنيات التعليمية، وضعف الموارد المساندة ، وسيادة الانعزالية والتباعد عن الجامعات الاخرى، وضعف المشاريع البحثية المشتركة، وشُح وعدم كفاية الموارد المالية)(1).

ومن هنا تبدو الحاجة الى دراسة رأس المال الفكري لما له من أثر واضح في تجويد عملية التعليم. وبناءً على ما سبق، يمكن تحديد مشكلة الدراسة في (**المدى الذي يمكن فيه لرأس المال الفكري ان يُلبّي متطلبات تحقيق الجودة التعليمية بجامعة البلقاء التطبيقية**).

وتشتق من مشكلة الدراسة الاسئلة الفرعية التالية:

1- ما كثافة وأبعاد رأس المال الفكري، ومستوى الجودة التعليمية ومعاييرها في جامعة البلقاء التطبيقية؟

2- هل يرتبط رأس المال الفكري (وما يتضمنه من متغيرات فرعية) ايجابياً ومعنوياً بمستوى الجودة التعليمية وما تحتويه من متغيرات فرعية؟

3- هل يؤثر رأس المال الفكري ومتغيراته معنوياً في مستوى الجودة التعليمية ومتغيراتها؟

---

(1) قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية لتحديد مشكلة الدراسة وذلك بتصميم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية قوامها (35 عضو هيئة تدريس) في جامعة البلقاء التطبيقية، برهنت البيانات التي تم جمعها على وجود مشكلات ذات صلة برأس المال الفكري ومستوى الجودة التعليمية. تم الاعتماد عليها في بلورة مشكلة الدراسة.

2-أهداف الدراسة : Study Objectives

تهدف الدراسة إلى:

1- تحديد أبعاد رأس المال الفكري، وأبعاد الجودة التعليمية في جامعة البلقاء التطبيقية، والأهمية النسبية لهما من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

2- تقييم وقياس كثافة رأس المال الفكري، ومستوى الجودة التعليمية في جامعة البلقاء التطبيقية

3- بناء نموذج يحدد:

- متغيرات رأس المال الفكري، ومتغيرات الجودة التعليمية.
- مقدار ما تؤثر به متغيرات رأس المال الفكري (بصورة إجمالية ومنفردة) في الجودة التعليمية الكلية.
- مقدار التغير في مستوى الجودة التعليمية (كمتغير تابع) نتيجة للتغيير في متغيرات رأس المال الفكري.

4- تحليل واختبار العلاقات الرابطة بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية.

3-أهمية الدراسة Study Importance

تستمد الدراسة أهميتها من الاتي:

1-أهمية المتغيرات المبحوثة (رأس المال الفكري- الجودة التعليمية)، والتي تؤدي دوراً حاسماً في نجاح الجامعة وتعزيز تنافسيتها وبقائها.

2-تنفذ الدراسة في قطاع حيوي يُعّول عليه كثيراً (التعليم العالي- جامعة البلقاء التطبيقية).

3-تجرى الدراسة في وقت استثنائي (التوجه لتطبيق شروط الاعتماد العام والخاص في مطلع عام 2015، وإعادة العمل بإمتحان الكفاءة التنافسي، وإقرار معايير جودة وطنية وتصنيف الجامعات الاردنية على اساسها).

4-تعد الدراسة -على حد علم الباحثة- أول دراسة تختبر علاقة وأثر رأس المال الفكري في الجودة التعليمية بجامعة البلقاء التطبيقية نظرياً وعملياً.

4- حدود الدراسة: Study Limitations

اولاً: الحدود العلمية: ويتمثل في رأس المال الفكري (رأس المال البشري – رأس المال المعرفي- رأس المال التنظيمي- رأس المال الاكاديمي – رأس المال العلائقي)، والجودة التعليمية (جودة تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه، آلية التعليم والتعّلم، تقدم الطلبة وإنجازهم، مصادر التعلم، دعم الطلبة، البُنية التحتية، فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها).

ثانياً: الحودد الزمنية: تم تنفيذ الدراسة في العام الجامعي 2012\2013.

ثالثاً: الحدود البشرية: هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية .

رابعاً: الحدود المؤسسية: جامعة البلقاء التطبيقية بجميع كلياتها ومختلف تخصصاتها.

<u>(ثانياً) متغيرات الدراسة، أنموذجها، وفرضياتها</u>

1-متغيرات الدراسة: Study Variables

يتكون أُنموذج الدراسة من (12) متغيراً رئيسياً، تم تحديد مفهومها وقياسها من خلال (82) سؤال في اداة الدراسة، وقد توزعت المتغيرات وفقاً لبعدين هما (رأس المال الفكري- الجودة التعليمية) وتتبنى الدراسة المصطلحات الإجرائية التالية لهما:

أ- المتغير المستقّل، رأس المال الفكري[1] Intellectual Capital: ويمثل القدرات المتميزة التي يتمتع بها عدد من العاملين في الجامعة، والتي تمكنّهم من تقديم إسهامات تمكن الجامعة من زيادة إنتاجيتها، وتحقيق مستويات أداء عالية مقارنة بالجامعات المماثلة (Guthrie,2001,6). تم الإعتماد على مقياس ASTD الجمعية الامريكية للتدريب والتطوير المُختبر والذي يتمتع بصدق وثبات عاليين (Choo & Bonits,2002,62) لقياس رأس المال الفكري في جامعة البلقاء التطبيقية، بالإضافة إلى بعض المقاييس الأخرى وذلك بعد أن تم إجراء بعض التعديلات والحذف والإضافة بما يتناسب مع أهداف الدراسة. ويتكون رأس المال الفكري من المتغيرات التالية:(Friedman,2001,15-16)،(Stewart,1997,11) (Zimmerman,2003,702-707), (Williams,2000,8)

- **رأس المال البشري Human Capital**: ويُعبّر عن الموارد البشرية العاملة بالجامعة (أعضاء الهيئة التدريسية، والفنيون، والإداريون) من ذوي القدرات الإبداعية والمعرفية المتفوقة. ويتضمن الخبرات، والمهارات، والابتكارات، والتدريب وغيرها.
- **رأس المال المعرفي Knowledge Capital**: ويتمثّل في البحث العلمي والتأليف، والتخصصات والبرامج الأكاديمية، ونظم الاتصال والشبكات، والبرمجيات، ونظم المعلومات وقواعد المعلومات وغيرها.

---

(1) يسمى برأس المال الفكري من قبل الاداريين، والاصول غير الملموسة Intangible Assets من قبل المحاسبين، والاصول المعرفية knowledge Assets من قبل الاقتصاديين.

- **رأس المال التنظيمي Organization Capital**: يُعبّر عن المعرفة الباقية في المنظمة بعد أن يتركها العاملون بشكل مؤقت، أو نهائي. مثل نظم المعلومات والبرمجيات والهياكل التنظيمية وغيرها.
- **رأس المال الأكاديمي Academic Capital**: ويتمثّل في عمليات التعليم والتعّلم، وتقنياته، ونظمه، وحجم الإنفاق عليه وغيرها.
- **رأس المال الزبائني Consumer (market) Capital**: ويُعبّر عن جميع الموارد المتعلقة بالعلاقات الخارجية للجامعة مثل علاقتها مع الطلبة، ومؤسسات المجتمع المختلفة. والجامعات الأخرى، ووزارة التعليم العالي، وهيئة إعتماد مؤسسات التعليم العالي.

وعليه يمكن التعبير عن رأس المال الفكري بالمعادلة التالية:

$$IC= Hc + Kc+ Oc+ Ac+ Cc$$

حيث أن: (IC رأس المال الفكري/ Hc رأس المال البشري/ Kc رأس المال المعرفي/ Oc رأس المال التنظيمي/ Ac رأس المال الاكاديمي/ Cc رأس المال العلائقي).

الجدول (1): قياس رأس المال الفكري

المتغير الرئيسي	المتغيرات الفرعية	أرقام الأستبانة	عدد الأسئلة	المجموع
رأس المال الفكري	رأس المال البشري	1-7	7	7
	رأس المال المعرفي	8-14	7	7
	رأس المال التنظيمي	15-21	7	7
	رأس المال الأكاديمي	22-25	4	4
	رأس المال العلائقي	26-34	9	9
المجموع الكلي				34

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على استبانة الدراسة.

ب- **المتغير التابع،الجودة التعليمية Educational Quality** : هي الانظمة والعمليات المستخدمة من قبل الجامعة بهدف التأكد من ان الانشطة والمعايير الاكاديمية تتوافق مع رسالة الجامعة، وانه قد تم تنفيذها والوصول اليها انسجاماً مع معايير وأنشطة مماثلة وطنياً ودولياً، وان نوعية وفرص التعليم مناسبة للمجتمع وتلبي توقعات جميع الاطراف التي لها علاقة بالتعليم. تم الاعتماد على مقياس وكالة الجودة البريطانية (QAA) Quality Assurance Agency المختبر عالي الصدق والثبات لقياس الجودة التعليمية بجامعة البلقاء التطبيقية (WWW.QAA.ac.uk) مع إجراء بعض التعديلات ليتناسب مع أهداف الدراسة، وتقاس الجودة التعليمية من خلال إلتزام الجامعة بعدد من المعايير: (sharstri& Kumar, 2010).

- **تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه Curriculum Design Contents and Organization**

تقيس جودة توافق الخطط الدراسية ومحتوياتها وتنظيمها مع رسالة الجامعة ورؤيتها وفلسفتها.

- **آلية التعليم والتعلّم Teaching and Learning Mechanism**: ويتضمن التوافق والموائمة بين مخرجات التعليم والتعلّم ومتطلبات سوق العمل. ويقاس بمتغيرين فرعيين هما: (العملية التدريسسية، والتقييم).

- **تقدم الطلبة وتحصيلهم Student Achievement and Accomplishment**ويغطي هذا المتغير جميع المعلومات والبيانات عن الطلبة، من حيث أعدادهم، ومتطلبات القبول، وتنوعهم، ومعدلات التقدم ونسب إنهاء البرنامج، ونسب الرسوب والنجاح، ومعدلات الانسحاب، والتحويل من تخصص لآخر.

- **جودة مصادر التعلمLearning Resources** : وتقاس من خلال المدى الذي تتوفر فيه الحواسيب بالجامعة وتناسبها مع أعداد الطلبة، ومواكبة التطور بالتدريس بإستخدام الانترنت والحاسوب، وتوفير أعضاء هيئة تدريس يتناسب مع أعداد الطلبة، والمراجع والدوريات وساعات العمل الكافية بالمكتبة، وملاءمة خدمات المكتبة مع متطلبات المنهاج ونتائج التعلم المقصود.
- **دعم الطلبة الاكاديمي واللامنهجي Student Support** : ويقاس من خلال: (1) دعم الطلبة الأكاديمي وإرشادهم من حيث تنظيم عملية الإرشاد، وخلق بيئة تعليمية مناسبة، والعلاقة بين الأستاذ والطالب. (2) الدعم اللامنهجي للطلبة، والمتمثّل في توفير مرشد اجتماعي، والأنشطة ذات العلاقة بمهارات وتخصصات الطلبة، وحسن استقبالهم والتعامل معهم.
- **جودة البُنية التحتية Infrastructure Quality** : وتتضمن جودة المرافق والتجهيزات التي تتطلبها عمليات التعليم والتعلم والتأكد من ملاءمتها وكفاءتها، مثل المباني والمساحات والمقاعد، والمصاعد، والمكاتب، والخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة، وغيرها.
- **فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها Quality Management effectives and enhance** :[(1)]

وتنطوي على توفير بيانات ومعلومات تعكس وضع الجودة بالجامعة، وآليات لضبط جودة البرامج الأكاديمية، ومساعدة الأقسام في ضمان الجودة، وفتح قنوات الإتصال مع الجامعات والمؤسسات المحلية والأجنبية لتبادل الخبرات حول الجودة.

---

(1) تسمى الوحدة التنظيمية المسؤولة عن إدارة الجودة في جامعة البلقاء التطبيقية (مركز التطوير وضمان الجودة).

وعليه فإن الجودة التعليمية يمكن قياسها بالمعادلة التالية:

$$EQ= X_1+ X_2+ X_3+ X_4+ X_5+ X_6+ X_7$$

حيث ان:(EQ الجودة التعليمية/ X_1 تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه /X_2 آلية التعليم والتعلّم / X_3 تقدم الطلبة وتحصيلهم / X_4 مصادر التعلم / X_5 دعم الطلبة / X_6 البُنية التحتية / X_7 فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها).

الجدول (2) : قياس الجودة التعليمية

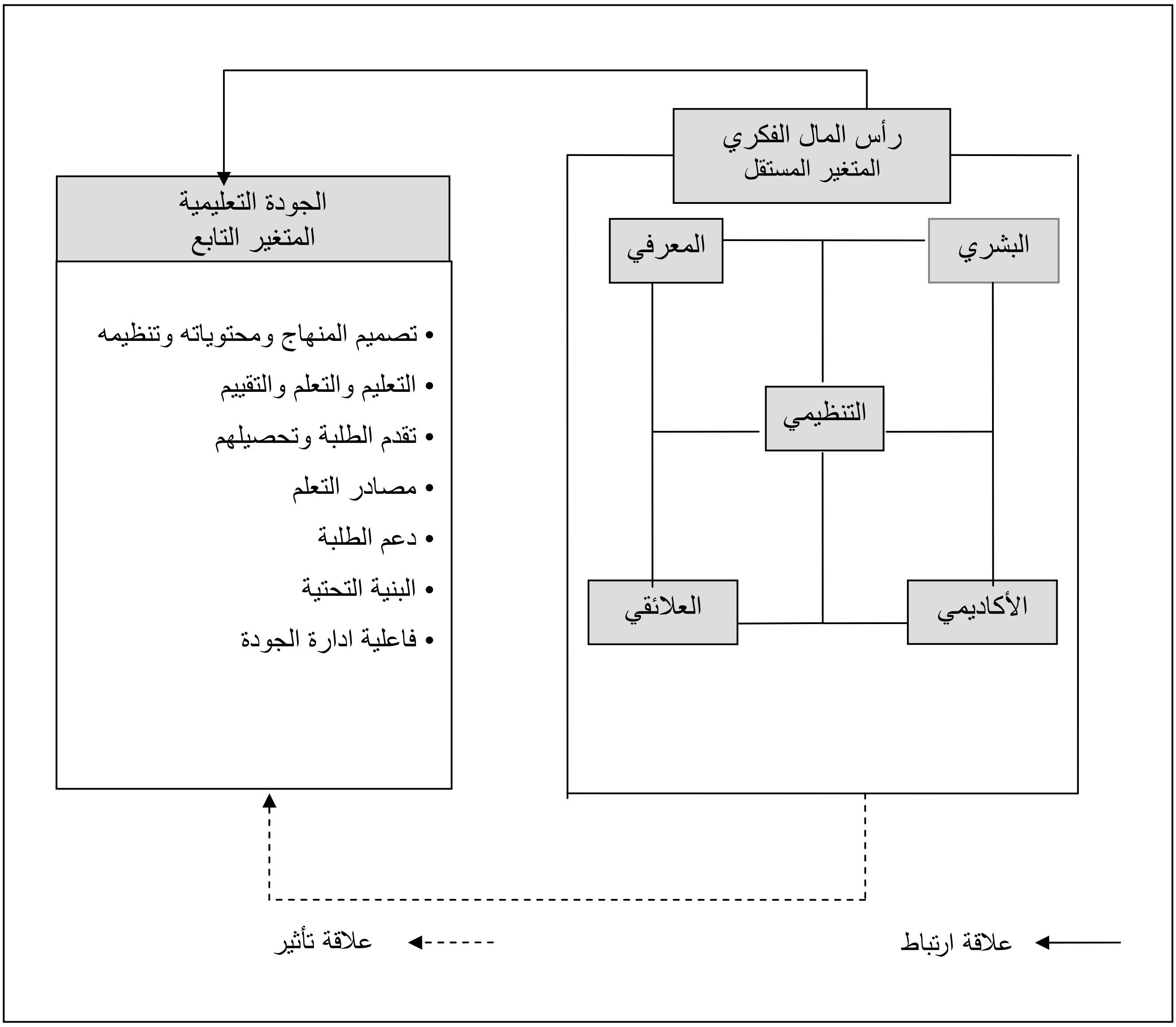
المتغير الرئيسي	أرقام الأسئلة	عدد الأسئلة	المجموع
تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه	42-35	7	7
آلية التعليم والتعلّم	53-43	11	11
تقدّم الطلبة وإنجازاتهم	57-54	4	4
مصادر التعليم	62-58	5	5
دعم الطلبة	69-63	7	7
البنية التحتية	77-70	8	8
فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها	82-78	5	5
المجموع الكلي			48

ج- **أعضاء هيئة التدريس (Teaching Staff)**: وهم الكوادر العلمية التي تعمل في مختلف كليات جامعة البلقاء التطبيقية، وتضم (مدرس مساعد، أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، وأستاذ)

2-أُنموذج الدراسة :Study Model

استناداً على ما جاء في الإطار النظري، وما تضمنته الأبحاث والدراسات السابقة، وبعد تحديد مشكلة الدراسة، ولأجل إنجاز أهدافها تم تصميم نموذج الدراسة في ضوء العلاقات والتأثيرات الافتراضية بين متغيرات رأس المال الفكري والجودة التعليمية.

شكل (1) : أنموذج الدراسة الافتراضي



المصدر: إعداد الباحثة.

3-فرضيات الدراسة: Study Hypotheses

تسعى الدراسة إلى اختبار أنموذجها من خلال التحقّق من صدق الفرضيات الرئيسة والفرعية بصفتها البديلة(H1) الآتية:

الفرضية الرئيسة الاولى: يتوقع وجود علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية عند مستوى (0.05) في جامعة البلقاء التطبيقية.

أُشتق منها الفرضيات الفرعية الآتية :

- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين رأس المال البشري والجودة التعليمية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في جامعة البلقاء التطبيقية.
- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين رأس المال المعرفي والجودة التعليمية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في جامعة البلقاء التطبيقية.
- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين رأس المال التنظيمي والجودة التعليمية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في جامعة البلقاء التطبيقية.
- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين رأس المال الاكاديمي والجودة التعليمية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في جامعة البلقاء التطبيقية.
- توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين رأس المال االعلائقي والجودة التعليمية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في جامعة البلقاء التطبيقية.

الفرضية الرئيسة الثانية: يتوقع وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في الجودة التعليمية عند مستوى (0.05) في جامعة البلقاء التطبيقية. أُشتُقّ منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين رأس المال البشري والجودة التعليمية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في جامعة البلقاء التطبيقية .
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين رأس المال المعرفي والجودة التعليمية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في جامعة البلقاء التطبيقية .
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين رأس المال التنظيمي والجودة التعليمية عند مستوى ($\alpha=0.05$) في جامعة البلقاء التطبيقية .
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين رأس المال الاكاديمي والجودة التعليمية عند مستوى ($\alpha =0.05$) في جامعة البلقاء التطبيقية .

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين رأس المال العلائقي والجودة التعليمية عند مستوى (α =0.05) في جامعة البلقاء التطبيقية .

(ثالثاً) مصادر جمع البيانات وتحليل المعلومات Data Collection Methods and Information Analysis

1-أساليب جمع البيانات والمعلومات Data Collection and Information Methods

أعتمدت الدراسة على نوعين من المراجع والمصادر لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لإنجازها:

أ-**مصادر البيانات الثانوية Secondary Data Resources**: تمثّلت في مراجعة الدراسات السابقة، والمراجع والدوريات المنشورة والالكترونية ذات الصلة بموضوع ومتغيرات الدراسة ومقاييسها.

ب-**مصادر البيانات الأولية Primary Data Resources**: أعتمدت الدراسة في ضوء فرضياتها وأهدافها على أسلوب جمع البيانات من عينة الدراسة باستخدام استبانة صُممّت وحُكمّت لتشخيص خصائص العينة المبحوثة واختبار الفرضيات.

أُعدَت الاستبانة وفقاً لثلاثة أجزاء رئيسة، عُني الأول بالخصائص العامة، وتطرق الثاني الى قياس رأس المال الفكري، وشخّص الثالث مستوى الجودة التعليمية. اشتملت الإستبانة على (87) فقرة لقياس (3) أجزاء رئيسة، حيث تضمّن بُعد المعلومات العامة (5) أسئلة لقياس متغيرات (الجنس، العمر،المؤهل العلمي،عدد سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية). في حين شمل بُعد رأس المال الفكري (34) سؤال لقياس (5) متغيرات مثلّت رأس المال الفكري في الموارد (البشرية، والمعرفية، والتنظيمية، والاكاديمية، والعلائقية).

والجودة التعليمية (48) سؤال لقياس (7) متغيرات تضمّنت جودة (تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه، والتعليم والتعلم والتقييم، وتقدم الطلبة وإنجازاتهم، مصادرالتعلم، دعم الطلبة، البنية التحتية، فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها).

عُرضت الاستبانة على مجموعة من الخبراء والمتخصصين الاكاديميين[1] لإبداء آرائهم بشأن دقة الأسئلة من الناحية العلمية وعلى بعض أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة البلقاء التطبيقية لإبداء آرائهم في وضوح الأسئلة من الناحية العملية (الصدق الظاهري)، ونتج عن ذلك تعديل أو دمج أو حذف عدد من الأسئلة. كذلك أجري اختبار (Cronbach Alpha) لضمان ثبات وسريان متغيرات الدراسة (صدق المحتوى). وقد عكست قيم معاملات كرونباخ ألفا درجة عالية من ثبات وسريان متغيرات الدراسة.

الجدول (3) : معاملات Cronbach Alpha لإختبار ثبات أداة الدراسة.

التسلسل	المتغيرات المستقلّة والتابعة	معامل كرونباخ ألفا
1-	رأس المال البشري	0.89
2-	رأس المال المعرفي	0.92
3-	رأس المال التنظيمي	0.91
4-	رأس المال الأكاديمي	0.88
5-	رأس المال العلائقي(الزبائني)	0.85
	إجمالي رأس المال الفكري	0.90
1-	تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه	0.84
2-	آلية التعليم والتعلّم والتقييم	0.89
3-	تقدم الطلبة وإنجازاهم	0.92
4-	مصادر التعلّم	0.87
5-	دعم الطلبة	0.91
6-	البنية التحتية	0.93
7-	فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها	0.88
	إجمالي الجودة التعليمية	0.91

(1) ينظر الملحق رقم (3) قائمة باسماء محكمي استبانة البحث.

2-تحليل البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة Statistical Methods

لغرض التوصل الى مؤشرات دقيقة بشأن متغيرات الدراسة الرئيسة والفرعية، واختبار فرضياتها، سيتم الاعتماد على المنهج التحليلي Analytic Method في اختبار الارتباطات والتأثيرات، وتحليل المضمون Content Analysis لتحديد مستوى الجودة اعتماداً على كثافة رأس المال الفكري للعام الجامعي (2013/2012). وسيتم استخدام الأدوات الإحصائية التالية لمعالجة بيانات الدراسة:

- **الأوساط الحسابية Mean**: للتعبير عن محصلّة رأي العينة بشأن متغيرات الدراسة.
- **كرونباخ ألفا Cronbach Alpha**: لاختبار ثبات أداة الدراسة، وتحديد مدى الاتساق الداخلي لفقراتها.
- **معامل الارتباط**Spearman : لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- **إختبار (t) T-test**: لقياس علاقة الفروق المعنوية بين عينين مستقلتين.
- **تحليل الانحدار المتعدد Multiple linear Regression**: لتقدير أثر رأس المال الفكري (وما يحتويه من متغيرات في الجودة التعليمية (وما تتضمنّه من متغيرات).

(رابعاً) موقع مجتمع الدراسة وعينتها

1- مجتمع الدراسة Study Population

صدرت الإرادة الملكية السامية بتأسيس جامعة البلقاء التطبيقة (عام 1996)، وهي جامعة أردنية حكومية تمتاز بالتعليم التطبيقي على مستوى البكالوريوس والدبلوم المتوسط،لا سيما في المجالات الهندسية.وتعتمد الجامعة نظام الدراسة الفصلي وفق نظام الساعات المعتمدة، وتمنح درجة الدبلوم المتوسط والبكالوريوس والدبلوم المهني والماجستير، والجامعة

معترف بها من قبل مجلس التعليم العالي في الاردن، واتحاد الجامعات العربية، وإتحاد الجامعات العالمية، وجميع الهيئات الاكاديمية المحلية والدولية.يبلغ عدد التخصصات في الجامعة أولاً: الدراسات العليا(الماجستير) (13) تخصصاً، وعلى مستوى الدبلوم المهني (3) تخصصات، ثانياً: البكالوريوس (54) تخصصاً، ثالثاً: الشهادة الجامعية المتوسطة (89) تخصصاً.

تضم جامعة البلقاء التطبيقية على النحو التالي:(6) كليات (أ) مركز الجامعة بمدينة السلط (كلية الأميرعبداالله بن غازي لتكنولوجيا المعلومات، الهندسة، الزراعة التكنولوجية، التخطيط والإدارة، السلط للعلوم الإنسانية، العلوم). (ب) كليات الوسط (الهندسة التكنولوجية، الأميرة عالية الجامعية، عمان الجامعية للعلوم المالية والأدارية، والزرقاء الجامعية، والأميرة رحمة الجامعية).(ج) كليات الشمال (إربد الجامعية، الحصن الجامعية، عجلون الجامعية). (د) كليات الجنوب (العقبة الجامعية، الكرك الجامعية، معان الجامعية، الشوبك الجامعية).

2- مجتمع الدراسة وعينتها Study Population & it's Sample

تمّ تحديد أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة البلقاء التطبيقية مجتمعاً للدراسة Population والبالغ عددهم (1382) فرداً.تمّ توزيع (415) استبانة بصورة عشوائية في مختلف كليات الجامعة والبالغ عددها (18) كلية منتشرة في (مركز الجامعة بمدينة السلط، وكليات الشمال، والوسط، والجنوب) وهي تشكّل (30%) من مجتمع الدراسة.

3-عينة الدراسة Study Sample:

تمّ تحديد وحدة المعاينة Sample Unit بـ (أستاذ، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد، مدرس) كونهم يمثّلون رأس المال الفكري في الجامعة، ويلعبون دوراً حاسماً في تحديد مستوى الجودة التعليمية.

تـم إسـتلام (231) اسـتبانة، اسـتبعد منهـا (27) اسـتبانة لعـدم صـلاحيتها بعـد التـدقيق والمراجعـة، وبـذلك بلغت نـسبة الاسـتجابة مـن العينـة (49%). وقـد تـم توزيـع الإسـتبانة خلال شهر أيلول من عام (2012). وفيما يلي وصف لأفراد عينة الدراسة.

4- وصف أفراد مجتمع الدراسة Description of the study sample

ويتـضمن ذلـك الإشـارة إلـى الخـصائص الأساسـية لعينـة الدراسـة والتـي تـساعد فـي فهـم العلاقات القائمة بين متغيرات البحث وكالآتـي:

أ-توزيـع عينـة الدراسة حسب الفئات العمرية

يبين الجدول (4) أن غالبيـة أفراد عينـة الدراسـة تتراوح أعمـارهم بين (35-44) سنة وبواقـع (77) فرد يمثلـون مـا نـسبته (37.8%) مـن العينـة، فـي حين بلـغ الأفـراد ضـمن الفئـة العمرية اقل من 25 سنة (6) أفراد وبنسبة (2.9%) وهي أدنى نسبة. ولم يكن ضـمن العينـة أي فرد عمره 65 سنة أو أكثر وهذا مؤشر على أن العينة تميل بشدة إلى مرحلة الشباب.

الجدول (4) توزيـع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية

N=204

الفئات العمرية	العدد	النسبة
أقل من 25 سنة	6	2.9
34-25	58	28.4
44-35	77	37.8
54-45	43	21.1
64-55	20	9.8
65 فأكثر	0.00	0.00
المجموع	204	%100

ب- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

كما هو واضح في الجدول (5) بأن عدد الذكور أعلى بقليل من عدد الإناث حيث بلغ عددهم (118) من أفراد العينة وبنسبة (57.8%) من العدد الكلي للعينة في حين أن عدد الإناث (86) وبنسبة (42.2%) من حجم العينة، وهذا يعكس تركيبة الموارد البشرية في جامعة البلقاء التطبيقية ولا يختلف رأس المال الفكري باختلاف الجنس الذي يمثل مورد استراتيجي ينبغي إدارته بكفاءة وفاعلية عاليتين.

الجدول (5): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

N= 204

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	118	57.8
إناث	86	42.2
المجموع	204	%100

ج- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

نلاحظ من الجدول (6) أن نصف أفراد عينة الدراسة تقريباً من حملة الدكتوراه حيث بلغت نسبتهم، (52.2%) وجاءت نسبة حملة الماجستير بالمرتبة الثانية حيث بلغة نسبتهم (29.4%) ثم حملة البكالوريوس بنسبة (13.2%) أما نسبة حملة الدبلوم العالي فقد بلغت (4.9%) وهي نسبة منخفضة جداً.

الجدول (6) : توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

N=204

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
بكالوريوس	27	13.2
دبلوم عالي	10	4.9
ماجستير	60	29.4
دكتوراه	107	52.2
المجموع	204	%100

د- توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

يوضح الجدول (7) أن أعلى نسبة (46.1%) من عينة الدراسة تمتلك خبرة تدريسية تمتد بين(5-9) سنوات، في حين بلغ عدد الأفراد الذين تبلغ عدد سنوات خبراتهم أكثر من (10) سنوات (72) فرداً وبنسبة (35.3%)، أما الأفراد قليلو الخبرة فبلغ عددهم (34) فرداً مثّلوا ما نسبته (016.7%) من عينة الدراسة.

الجدول(7) : توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

N=204

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	34	16.7
5-9 سنوات	94	46.1
أكثر من 10 سنوات	72	35.3
المجموع	204	%100

هـ- توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية

تمتد الوظائف لعينة الدراسة بين عضو هيئة تدريس إلى أخرى (نواب ومساعدي العمداء و (9.3%) رؤساء اقسام الاكاديمية)، حيث يشير الجدول (8) إلى أن الغالبية العظمى من العينة هم من أعضاء هيئة التدريس إذ بلغت نسبتهم (84.8%)، في حين بلغت نسبة العمداء، ونوابهم ومساعديهم (2.9%) وهي نسبة منخفضة.

الجدول(8): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

N= 204

الوظيفة الحالية	العدد	النسبة
عضو هيئة تدريس	173	84.8
رئيس قسم أكاديمي	19	9.3
عميد كلية	6	2.9
أخرى (نواب ومساعدي العمداء	6	2.9
المجموع	204	%100

<u>(خامساً) الدراسات والأبحاث المرجعية السابقة Previous Studies</u>

يتضمّن هذا الجزء من الدراسة عرضاً مركزاً ومختصراً لبعض الأبحاث والدراسات ذات الصلة بالدراسة ثم بيان تقاربها أو تباعدها من هذه الدراسة.

<u>الدراسات باللغة العربية</u>

1-دراسة(المطيري،2007)،إدارة رأس المال الفكري وتنميته بالتعليم الجامعي في ضوء التحولات المعاصرة تصور مقترح للجامعات السعودية.

بحثت الدراسة في أثر التحولات والتحديات المجتمعية في رأس المال الفكري والجودة التعليمية.واستنتجت الدراسة أن التحولات والتحديات المجتمعية تؤثر معنوياً في خصائص رأس المال الفكري وينعكس ذلك في جودة السياسات التعليمية والقدرات التنافسية. وفي ضوء النتائج صُمّم نموذج يتضمن أبعاد رأس المال الفكري والجودة التعليمية للتطبيق في الجامعات السعودية.

2-دراسة (غسان، 2009)، أثر رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة استطلاعية في جامعة تكريت.

حللّت أثر رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين أبعاد رأس المال الفكري مجتمعة(رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني، رأس المال الاجتماعي، رأس المال الثقافي)، وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وأوصت الدارسة بضرورة استثمار الجامعة مواردها البشرية وبما يُسهم في تحقيق أهدافها بشكل فاعل وكفوء، وأهمية

إعتماد الجامعة في شغل الوظائف ذات الصلة بالجودة على العاملين من ذوي الخبرات والعمل على تدريبهم بإستمرار لزيادة مهاراتهم وقدراتهم في مجال تطبيق إدارة الجودة

3-دراسة، (الحلالمة والغزاوي،2009)، رأس المال المعرفي واثره في اسباب النجاح الاستراتيجي لمنظمات الأعمال.

قامت الدراسة بتحليل وتشخيص وقياس رأس المال المعرفي وتحديد علاقته بالنجاح الاستراتيجي للمنظمات. أكدّت الدراسة على أن عمليات الاستقطاب والاحتفاظ برأس المال الفكري، ومنح المكافآت والحوافز المالية والاعتبارية، والتركيز على كم ونوع البرامج التدريبية يعزز قيمة رأس المال الفكري، ويكون سبباً رئيساً للنجاح الاستراتيجي.

4-دراسة (محاميد،2008)، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة.

انصبّت الدراسة على تحليل أثر تطبيق إدارة المعرفة في ضمان الجودة بالجامعات الخاصة الأردنية، التدريسية وضمان الجودة، وعدم وجود علاقة معنوية بين الحوافز والتكريمات التي تحصل عليها الهيئات التدريسية وضمان الجودة وذلك بالتركيز على خصائص الهيئات التدريسية، وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. وأثبتت النتائج: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنشطة العلمية للهيئات.

5-دراسة (الوقفي،2006) ، دور استثمار رأس المال المعرفي في أداء المنظمات.

تُبيّن الدراسة دور رأس المال الفكري وأثره في الاداء المنظمي. برهنت الدراسة على وجود علاقة إحصائية بين رأس المال الفكري وكل من : أداء المنظمة، والإبداع والابتكار، وتحويل المعرفة الى التنفيذ العملي بصورة منتجات وخدمات.

6- دراسة (بركات،2003)، أثر تطبيق انظمة الجودة الشاملة على التعليم العالي في الأردن.

بحثت الدراسة في اثر تطبيق انظمة الجودة الشاملة على التعليم العالي باستخدام استبانه صممت لهذا الغرض. أثبتت الدراسة أن تطبيق أنظمة الجودة الشاملة يساعد في تطوير التعليم العالي، ويحسن مخرجاته، ويطور الجوانب الإدارية. وأوصت الدراسة الجامعات الاردنية بضرورة تطبيق انظمة الجودة الشاملة، وإعداد كوادر كفوءة قادرة على تطبيقها.

7-دراسة (شاهين،2004)، التطوير المهني لاعضاء الهيئات التدريسية كمدخل حقيقي لتحقيق الجودة النوعية في التعليم الجامعي.

تطرقت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين جودة النوعية وجودة اعضاء الهيئة التدريسية، ودور التطوير المهني في تعزيز تلك الجودة .خلصت الدراسة إلى أن التطوير المهني يعزز مستوى المدخلات والعمليات والمخرجات في المنظومة التعليمية، وينعكس إيجاباً على مستويات الأداء المختلفة، ويحسن الالتزام والمسؤولية الفردية، ويسهم في سيادة روح العمل الجماعي.

8-دراسة (الغامدي،2007)، تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية السعودية في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO9002).

سعت الدراسة إلى الإجابة على تساؤلات ترتبط بمفهوم إدارة الجودة التعليمية الشاملة وتطبيقاتها، واهم المشكلات التي تؤدي الى ضعف المخرجات التعليمية. وأشارت نتائج

الدراسة إلى وجود تأثيرات لتطبيق المواصفة الدولية للجودة (ISO9002) في جودة ومستوى الأداء التعليمي.

9-دراسة (الكرداوي،2010)،أثر تطبيق مشروعات ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي على ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بالجامعات المصرية

إستهدفت الدراسة التعرف على أثر تطبيق مشروعات ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي على نشر وترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بجامعة المنصورة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب والمستفيدين من خدمات الجامعة . توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لتطبيق مشروعات ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي على جميع أبعاد الجودة التعليمية الشاملة .

10-دراسة (شحادة علي ،2010)، تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات.

تناولت الدراسة مفهوم إدارة الجودة في التعليم العالي، ومدى تطبيقها، ومعاييرها، وبيان خطوات بناء نظامها، وأثرها في تحسين قدرات الموارد البشرية من خلال التطرق إلى تجارب بعض الجامعات المتميّزة في العالم. وتوصلت الدراسة إلى أن الجودة بأبعادها المختلفة تؤثر معنوياً في قدرات الموارد البشرية بأبعادها المختلفة.

11-دراسة(عبدالمنعم،والمبيضين، 2011)، دور رأس المال الفكري لدى أعضاء هيئة التدريس في ضمان جودة التعليم العالي في الجامعات الأردنية.

صُممّت الدراسة لبيان أثر رأس المال الفكري في ضمان جودة التعليم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وذلك بالتطبيق على عينه عشوائية بلغ حجمها (30) فرداً باستخدام

استبانة تمتعّت بصدقٍ وثباتٍ عاليين.أظهرت النتائج أن هناك أثراً واضحاً ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري(بأبعاده المختلفة) في ضمان جودة التعليم العالي(بأبعادها المختلفة).

12-دراسة (الهلالي،2011)،دور رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

هدفت الدراسة إلى تأطير مفاهيم إدارة المعرفة ورأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي، وتحديد الأساليب والطرق المختلفة التي يمكن استخدامها في قياس العائد على الإستثمار في رأس المال الفكري.أثبتت نتائج الدراسة أن حجم العائد على رأس المال الفكري يعتمد على طبيعة المؤسسة، والموارد المتاحة لها، ودرجة تأثيرها بالبيئة الخارجية، وخزين المعرفة الكامنة لدى الأفراد والقدرة على تحويل المعرفة الكامنة إلى أصول فكرية معلنة ومملوكة للمؤسسة. وأن هذه الخصائص ترتبط إيجابياً مع جودة المؤسسة.

13-دراسة(بن عيشي،2011)، دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية دراسة حالة المؤسسات الصناعية الجزائرية من وجهه نظر الرؤوساء.

كرّست الدراسة إلى تشخيص دور رأس المال الفكري في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الصناعية وذلك بالتطبيق على عينة عشوائية قوامها (200) مدير يعملون في الشركات الصناعية بولاية بكره. برهنت النتائج على وجود علاقة طردية معنوية بين كل من (رأس المال البشري، رأس المال الزبائني، رأس المال الهيكلي،) والجودة الشاملة بالشركات محل البحث.

14-دراسة (الدبس،2012)، دور الجامعات الأردنية الحكومية في بناء وتنمية مجتمع المعرفة.

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى استجابة الجامعات الحكومية للتطورات في تكنولوجيا الإتصالات ونظم المعلومات وأثر ذلك في توليد ونشر المعرفة بالمجتمع.وذلك بالتطبيق على عينة قوامها (160) عضو هيئة تدريس في جامعة البلقاء التطبيقية. أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الاستجابة للتغيرات في تكنولوجيا الاتصالات ونظم المعلومات، والتوسع في استخدامها بعمليات التعليم والتعلم تؤثر معنوياً في مستوى إنتاج ونشر المعرفة. وأن هناك حاجة مُلحّة إلى ربط الجامعات الحكومية بمراكز بحث وقواعد البيانات، وعقد دورات تدريبية مخططة لاعضاء الهيئة التدريسية والاهتمام بحاجات ورغبات الطلبة.

<u>الدراسات باللغة الإنجليزية:</u>

1- دراسة (Farm,Eustance,1995)، أجريت في جامعة ميرلاند الأمريكية.

تستقصي الدراسة أثر تطبيق الجودة الشاملة في التفوق، والعوامل الرئيسة التي حفزّت الجامعة على تطبيق الجودة، فكانت :التباين في نوعية الخدمات التي تقدمها الجامعة، والصعوبات المالية، والتغيرات الثقافية عند تطبيق الجودة. وبينت النتائج أن معظم تطبيقات الجودة تركز على الجانب الإداري أكثر من الجانب التدريسي والبحث العلمي.

2-دراسة (Langenker and Scazzero, 1996) ، أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية.

اهتمت الدراسة بالتحديات المستمرة التي تواجه إدارة الجودة الشاملة، ومستوى إدراك المدراء لمفاهيمها، وممارساتهم لها، واهم المشاكل والمعوقات التي تحد من تطبيقها من وجهة نظر (137) خبير متمرس في إدارة الجودة يعملون في (10) مؤسسات صناعية

وخدمية مختلفة. برهنت النتائج على أن الجودة الشاملة تحسن جودة المنتجات والخدمات، وانخفاض دعم الإدارة لأنشطة الجودة عبر الوقت، وإدراكها لمشكلات تطبيق الجودة. إلا أن تركيزها على معالجة تلك المشاكل ما زال محدوداً.

3-دراسة (Longstaff & Haimes, 2000) Education and Knowledge Management A Requisite for Information Assurance

هدفت الدراسة الى توضيح طبيعية العلاقة بين جودة التعليم وإدارة المعرفة من خلال ضمان جودة المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية معنوية بين جودة التعليم وإدارة المعرفة، ذلك أن تفعيل المدخل المعرفي في العملية التعليمية يعمل على تأكيد وتدقيق ضمان صلاحية المعلومات المستخدمة.

4- **دراسة (Cica, 2001) The Canadian Institute of Chartered Accountants,**

أجريت الدراسة بالتطبيق على رؤساء اكبر (300 شركة كندية، و 500 شركة أمريكية)، وتوصلت الدراسة إلى أن الأصول الفكرية والمعرفية والخبرات التي تمتلكها المنظمة هي العامل الرئيس المحدد للنجاح في الوقت الحالي، وان نسبة القيمة الدفترية إلى القيمة السوقية للعديد من المنظمات قد انخفضت من 80% في عام 1991 إلى 32% في عام 2000.

5-**دراسة (Jaime, etal, 2005) From Quality Management to knowledge Management in Research Organization**.

سعت الدراسة إلى تقديم منهجية متكاملة لتنفيذ إدارة الجودة باستخدام إدارة المعرفة كوسيلة لدعم عمليات وأنشطة إنتاج السلع والخدمات في عينة من المختبرات الطبية

الفرنسية. أثبتت النتائج أن المنهجية المقترحة تحسن من آلية تحويل البيانات والمعلومات إلى معرفة تطبيقية يتم الاستفادة منها من قبل العاملين في تحسين وتطوير الجودة.

6-دراسة (Wedell & Stewart, 2006) The Interdependency between Knowledge management and Quality.

اختبرت الدراسة العلاقة التوافقية بين إدارة الجودة والمعرفة في عينة من الشركات الاسترالية. بإستخدام (100) استبانة تم توزيعها وجمعها وتحليلها، أكدّت النتائج أن هناك علاقة إحصائية بين إدارة المعرفة ومستوى الجودة، وأن إدارة المعرفة تلعب دوراً أساسياً كمكون في نقل ونشر ثقافة الجودة في الشركات عينة البحث.

7-دراسة (Zhao & Bryar, 2006) Integration Knowledge Management and total Complementary process:Quatlity.

هدفت الدراسة إلى وصف عمليات ضمان الجودة في (21) جامعة عالمية. وتوصلت الدراسة إلى أن الموائمة بين إدارة المعرفة والجودة من حيث الاهداف والاستراتيجيات والتركيز يقود إلى تسريع وتيرة التطوير والتحسين المستمر في أعمال وأنشطة المنظمات، وأن المعرفة المستندة إلى ادارة الجودة الشاملة تسهل وترشد عمليات التعليم والتعلم، وتعمل على تحسينها وتطويرها، وأن التكامل بين هذين المدخلين يؤدي إلى مواجهه التغيّر في احتياجات وتوقعات العملاء من خلال الاستجابة الايجابية لها.

8-دراسة (Chua & Lam, 2007) Quality Assurance in online education: the university 21 Global approach.

وصفت الدراسة عمليات ضمان الجودة في (21) جامعة عالمية تعمل في نظام التدريس الالكتروني، وتوصلت الدراسة إلى أن أنشطة ضمان الجودة في الجامعات المبحوثة

تؤدي إلى تعزيز وتحقيق رضا الطلبة، واستقطاب المزيد منهم، وتسّهل من التحاق الطلبة للدراسة في هذه الجامعات بسبب اعتمادها أنظمة التعليم عن بعد، وتدعم إنجاز متطلبات الدراسة، وأخيراً تسهم عمليات ضمان الجودة في نقل ونشر المعرفة التي تمتلكها هذه الجامعات.

تشير نتائج هذه المجموعة من البحوث والدراسات إلى معالجتها أبعاداً محددة لرأس المال الفكري والجودة التعليمية، وعدم وجود إتفاق كلي تام حول طبيعة واتجاهات العلاقات والتأثيرات الرابطة بينها رغم ترجيحها لإمكانية العلاقة الطردية بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية، وفي هذا السياق تأتي دراستنا بمنظور تركيبي syntheses perspective لتختبر التأثيرات والعلاقات الرابطة بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهه نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

ما يُميّز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

- هي دراسة ميدانية تبحث في دور رأس المال الفكري بالجودة التعليمية من الناحية الواقعية والفعلية، وبالتطبيق الميداني من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة البلقاء التطبيقية.
- تتفرد الدراسة من حيث سعيها إلى اختبار :

1-مقياس جودة عالمي صمم في بريطانيا من قبل Quality Assurance Agency (QAA) وهومختبر ومعتمد من قبل اكبر الجامعات العالمية. (WWW.QAA.ac.uk)

2-مقياس الجمعية الامريكية للتدريب والتطوير ASTD لرأس المال الفكري – مع إجراء بعض التعديلات عليه لتحقيق اهداف الدراسة (Choo & Bontis,2002).

الفصل الثاني

رأس المال الفكري
Intellectual Capital (IC)

- مفهوم رأس المال الفكري وأهميته
- تصنيفات رأس المال الفكري
- قياس رأس المال الفكري
- المحافظة على رأس المال الفكري

الفصل الثاني

رأس المال الفكري (Intellectual Capital (IC

أدّت التطورات التكنولوجية والتجارية والتنظيمية الى تغيير دُنيا الاعمال. فقصر دورة حياة المنتجات والخدمات، وعتّو المنافسة الأمميّة، وتنامي أهمية الاصول غير الملموسة Intangible Asset في مختلف مراحل دورات الانتاج، والاشكال الجديدة من منظمات الاعمال، أحدثت تغييرات جوهرية في بيئة العمل وفي المهارات المطلوبة لتأدية مهام العمل. واستدعى ذلك ادراكاً جديداً للموارد البشرية (القوى العاملة) ولمنظمات العمل (تنظيم العمل). اذ لم تعد المهارات التقليدية كافية لتعزيز التنافسية وإنما يجب إضافة المرونة والمعرفة والمسؤولية والمشاركة الى الموارد البشرية، وتوفير ابعاد جديدة في ادارة وتنظيم العمل، وهكذا أصبح تحقيق القوة التنافسية للأفراد والمنظمات والمجتمعات متزامناً مع فكرة رأس المال الفكري. ويعود ذلك جزئياً الى تزايد أهمية الاصول غير الملموسة في المنظمات والتي يشكل فيها رأس المال الفكري محوراً جوهرياً.وفي هذه الدراسة سيتم تناول مفهوم رأس المال الفكري واهميته، وتصنيفاته، وكيفية المحافظة عليه وتنميته وصيانته، مع التركيز على اساليب قياسه، وفق المحاور التالية:

اولاً: مفهوم رأس المال الفكري وأهميته.

ثانياً: تصنيفات رأس المال الفكري.

ثالثاً: قياس رأس المال الفكري.

رابعاً: المحافظة على رأس المال الفكري وتنميته وصيانته.

(أولا) : مفهوم رأس المال الفكري وأهميته:

Concept and Importance of Intellectual Capital

1-مفهوم رأس المال الفكري: Concept of Intellectual Capital (IC)

يعد رأس المال الفكري[1] Intellectual Capital (IC) الثروة الجديدة للمنظمات وأداة فعالة لبناء المزايا التنافسية Competitive Advantage والدفاع عنها. وتتطلب الجودة التنافسية إستخدام رأس المال الفكري المتميز وذي الكفاءة والجدارة العالية. وعلى الرغم من خضوع رأس المال الفكري الى دراسة العديد من الباحثين، إلا انهم فشلوا في الإتفاق على تعريف واحد مقبول او جامع مانع. ونظراً لتعدد المفاهيم المرتبطة برأس المال الفكري فسوف نعرض أهم هذه المفاهيم وبما ينسجم مع متطلبات الدراسة.

يُعد Ralph Stayer مدير شركة Johan Sonville للأطعمة أول من إستخدم مصطلح رأس المال الفكري وذلك عام 1990 ، حيث كانت الموارد الطبيعية أهم مكونات الثروة للأمم، وأهم أصول المنظمات. بعد ذلك أصبحت الأصول الثابتة المكون الرئيسي لثروة المنظمات والمجتمعات، واليوم يبرز رأس المال الفكري بقوة باعتباره مكوناً رئيساً لثروة المجتمعات والمنظمات على حدّ سواء. (صالح والمفرجي،2003، 14).

---

(1)يُعد Ralph Stayer مدير شركة Johansonville للأطعمة أول من أطلق مصطلح رأس المال الفكري عام1990،Edvinsson أول مؤلف يستخدم هذا المصلح عام1993، ومجلة Forbes أول من نشر تحقيق عام 1994 حول كيفية قيام الدول الاسكندنافية بمعالجة أصولها الفكرية، stewart صاحب أول كتاب في هذا المجال بكتابة رأس المال الفكري الثروة الجديدة للمنظمات عام 1997(جاد الرب،2010,285)

يعرّف (Stewart,1997,9) رأس المال الفكري على أنه المعرفة والمعلومات وحقوق الملكية الفكرية Intellectual Property Right والخبرات التي يمكن توظيفها لإنتاج الثروة وبناء القدرات التنافسية للمنظمات. ويشكّل رأس المال الفكري من وجهة نظر (Hamel, 1994,19)قدرة متفرّدة تتفوق بها المنظمة على منافسيها، ويتحقق من خلال تكامل المهارات المختلفة ويسهم في زيادة القيمة للزبائن وهو مصدر أساس للمزايا التنافسية. ويشير (Endress,1997,46) إلى أن رأس المال الفكري عبارة عن الأصول المعرفية التي تمتلك القدرة والقابلية على تحويل المفاهيم والأفكار إلى التصنيع والتطبيق بنجاح وتميز، ويعد مؤشراً رئيساً لنجاح المنظمة. ويعتقد (Endvinson,1999,22) أن رأس المال الفكري يتمثّل في الاصول غير الملموسة Intangible Assets والتي تتسم بعدم وجود كيان مادي لها Without Physical Substance، وصعوبة التأكد من المنافع المستقبلية المتوقعة منها بسبب صعوبة قياسها وتقييمها، ومع ذلك تعتبر هذه الاصول من أهم محددات القدرة التنافسية للمنظمة. وأتخذ رأس المال الفكري عند (العنزي 117,2001) معنى المعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح ومفيد لصالح المنظمة.وحدّد (Daft,2001,258) رأس المال الفكري بأنه مجموعة من الموارد المعرفية والمعلوماتية للافراد وقد تكون ظاهرة (Explicit Knowledge) يسهل التعبير عنها او كتابتها أو قياسها وبالتالي نقلها الى الاخرين بشكل وثائق، او ضمنية Implicit knowledge مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية التي تستخدم في تطوير وتنمية المنظمة. وقصد به (Guthrie,jo,2001, 6) القدرات المتميزة distractive competence التي يتمتع بها عدد محدود من الافراد العاملين في المنظمة، والتي تمكنهم من تقديم إسهامات معرفية تمكّن المنظمة من زيادة انتاجيتها وتحقيق

مستويات أداء عالية مقارنة بالمنظمات الاخرى المماثلة. وعبّر عنه (صالح، 1999، 144) بنخبة من العاملين تستطيع إنتاج الافكار الجديدة التي من خلالها تستطيع المنظمة ان توسّع حصتها في السوق وتعظم نقاط قوتها في مواقع مُعينة بحيث تصبح قادرة على اقتناص الفرص المناسبة.ويمثّل رأس المال الفكري عند (جاد الرب، 2010، 289–290) مفهوماً واسعاً من القيم غير الملموسة التي تعتبر جزءاً من رأس مال المنظمة والتي تشمل على مكونات بشرية وهيكلية وعلائقية تستخدم في إنتاج افكار جديدة ومبتكرة تساعد على البقاء وتحسّن الحصة التسويقية وتُعظّم القدرات التنافسية للمنظمة، ولا يتركّز رأس المال الفكري في مستوى اداري معين، بل يتمثّل في مجموعة من القدرات المعرفية المتميزة والتي يمكن أن تتواجد في جميع مستويات ومفاصل المنظمة.

يُستنتج من المفاهيم والمعاني السابقة أن رأس المال الفكري يتضمن:

- ملكية المنشأة للمعرفة والخبرة والمهارات والتكنولوجيا والعلاقات مع العملاء.
- يُمثّل رأس المال الفكري جزءاً مهماً من رأس مال المنظمة المعنوي غير الملموس.
- أداة لتنمية وتعظيم الحصة التسويقية للمنظمة.
- قدرات مُتفردة قادرة على إنتاج الافكار الجديدة والاساليب المتطورة التي تميّز المنظمة عن غيرها من المنظمات.
- أصول فكرية غير ملموسة لها أثر كبير في زيادة الاصول المادية الاخرى للمنظمة وتعظيمها.

2- أهمية رأس المال الفكري: Importance of Intellectual Capital

تنبثق أهمية رأس المال الفكري ابتداءً من دعوة في القرآن الكريم لإستخدام (العقول – والألباب) في التفكّر والتدبّر، فقد وردت هاتان الكلمتان في (61) آية و(43) سورة كريمة من سور القرآن الكريم البالغة (114)، اي ما نسبته (38%) من سور القرآن الكريم، وهي نسبة كبيرة تدل على أهمية الدور الذي يؤديه الفرد وحجم المسؤولية الملقاه عليه إزاء الدين والدنيا (المفرجي وصالح، 2003، 20) (الخير، العبيدي 2006، 107). وتتجلّى أهمية رأس المال الفكري باعتباره مصدراً رئيساً من مصادر الثروة في المنظمات، لا سيما تلك الفئة من الافراد العاملين بالمنظمة والذين يمتلكون معارف ومهارات وقدرات خاصة. لهذا أكّد (Brown,1998,3) على أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري بقوله "إن رأس المال الفكري غير المستغل والمستثمر تماماً كالذهب غير المستخرج، وفي هذا الوصف إشارة مُهمة الى الفوائد التي تجنيها المنظمة من خلال الاهتمام برأس المال الفكري. ويرى (عاشور،1998، 1) أن رأس المال الفكري يسهم في زيادة قدرة المنظمة على التكيف من خلال تطوير منتجاتها وتقنيات إنتاجها وخفض تكاليفها بأساليب مستحدثة غير مسبوقة تقود الى تنمية الابداع والتعلم المنظمي والاستثمار المتعاظم في المورد البشري تعليماً وتدريباً. وتأتي أهمية رأس المال الفكري كونه أكثر الاصول قيمة في القرن الحادي والعشرين حيث التحول من الاقتصاد التقليدي Traditional Economic الى الاقتصاد المعرفي (Knowledge Economic) والذي أنتج قوى علمية Scientific Force هائلة قادرة على إدخال التعديلات الجوهرية في كل اعمال وأنشطة المنظمات، فضلاً عن الابتكارات العلمية والتكنولوجية

المتلاحقة.(Drucker,1999,7) كذلك يعد رأس المال الفكري السلاح الاساسي والقوة الخفية التي تضمن البقاء للمنظمة(Koeing,2001,1)، فقد تبيّن أن ثلثي الشركات المدرجة ضمن أكبر وأفضل (500) شركة في سنة (1954) قد أختفت أو لم تعد كبيرة رغم أفضليتها لتحتفل بذكرى تأسيسهاالخمسين(stewart,1997:2). ويمثّل رأس المال الفكري كنزاً دفيناً ينبغي للمنظمة البحث عنه. واستخراجه والانتفاع منه وذلك من خلال العمل على إنتاج ونشر المعرفة (العنزي،2001، 117). وحذّر من نتائج عدم تعدين المعرفة Knowledge Mining بقوله (ان المعرفة بوصفها موجودة في المنظمة غالباً ما تغفل وبالتالي لا تنشر، ليس بسبب إخفاق المدراء في التفكير بأعمالهم وإنما بسبب عدم تحويل الفكر الى معرفة نافعة قابلة للتطبيق وعدم تعزيزهم القدرات العقلية التي تبني وتحافظ على العمل). (Brooking,2002)

بناءً على ما تقدّم، تتضّح أهمية رأس المال الفكري كونه يمثّل أهم مصادر الثروة ودعائم القوة في المنظمة، وأن العناية برأس المال الفكري وصيانته تعد قضية مُلحّة تفرضها التحديات العلمية والتكنولوجية المعاصرة والقدرات الفكرية والتنافسية العالية والتي تعد أداة مُهمّة للتفوق والتميّز، فكل الابداعات والابتكارات تبدأ بأفكار خلاّقة.

لقد تطورت الكتابة حول رأس المال الفكري وأهميته تدريجياً الى أن أصبحت مبادئ ادارية، لذلك هناك أربعة مراحل يمكن ملاحظتها، مبنية في الجدول (9).

الجدول (9): مراحل الكتابة حول رأس المال الفكري على مستوى المنظمة

المرحلة	الخصائص	الفترة	الطرق
المرحلة الاولى	رأس المال الفكري ضمن أُطر كمية	أوائل الستينات	• تقييم كمي لرأس المال الفكري • بعض تحليلات المنفعة
المرحلة الثانية	رأس المال الفكري ضمن أُطر إدارية ذات توجه داخلي	آواخر السبعينات	• المنظمات المتعلّمة • إدارة المعرفة
المرحلة الثالثة	رأس المال الفكري ضمن أُطر إدارية ذات توجه عالمي	أوائل التسعينات	• بطاقة الأداء المتوازن(B.S.C)
المرحلة الرابعة	رأس المال الفكري بصفته نُظُماً تدقيقية	أواسط التسعينات	• الاستثمار في رأس المال الفكري • مقاييس تحديد المعالم

المصدر :الباحثة

(ثانيا) : تصنيفات (مكونات) رأس المال الفكري Components of Intellectual Capital

بعد أن اتضّح مفهوم رأس المال الفكري ودوره وأهميته في بقاء المنظمة ونجاحها أو فشلها كونه أهم أصولها ومواردها الاستراتيجية والتي يصعب على المنظمات الاخرى – غير التي تحتكره– أن تقوم بنسخه أو تقليده، حيث تستطيع المنظمات في الوقت الحالي بسهولة تقليد أنشطة العمل والآلات والتقنيات المستخدمة في الانتاج داخل اي منظمة أخرى عدا عنصر واحد (الموارد الفكرية) والتي تُمثّل قدرة الافراد على العمل والتنفيذ والابتكار، وهي تختلف من منظمة لأخرى كما تختلف بصمة كل إنسان عن غيره، وعلى هذا لم يبق للمنظمة موارد استراتيجية حقيقية سوى مواردها الفكرية والتي هي العنصر الوحيد غير القابل للنسخ أو التقليد. وهذا هو سرّ تقلّب قيمة المنظمة السوقية Market Value بالأسواق المالية، والتي تعكس نظرة السوق لفرص نجاحها والامكانات الكامنة داخلها. وعلى هذا نجد أن قيمة المنظمة الدفترية Book Value تقوم على حساب أصولها القابلة للقياس بينما تقوم القيمة السوقية على تخمين الاصول غير القابلة للقياس، وهذه الاصول يوجد قدر طيب من

الإتفاق بشأنها رغم صعوبة قياسها، وهي السبب في زيادة القيمة السوقية للمنظمة عن قيمتها الدفترية (Becker etal,2001,75-90).

ومن هنا فإن تحديد مكونات رأس المال الفكري يعد من الامور الجوهرية والتي تساعد في قياسه وتقييمه، وقد اختلف الباحثون والكُتّاب بشأن عناصر رأس المال الفكري وأهميتها في خلق قيمة للمنظمة. لذا سوف نستعرض أهم التصنيفات التي تناولت رأس المال الفكري (جاد الرب ، 2010 ، 301–302) وهي كالآتي:

1–تصنيف Bontis

قسّم Bontis رأس المال الفكري في المنظمة الى جزئين أساسين هما: رأس المال البشري Human Capital، ورأس المال الهيكلي Structure Capital . واعتبر أن رأس المال البشري يمثّل الأفراد العاملين في المنظمة من ذوي القدرات الإبداعية والمعرفية المتطورة. أما رأس المال الهيكلي فيشير الى المعرفة التي تظل باقية في المنظمة بعد أن يتركها أعضاؤها بشكل مؤقت أو نهائي وتكون مخزّنة في قواعد البيانات والمستندات والبرامج الجاهزة. وتنعكس في المكونات المادية والهياكل التنظيمية، وأن رأس المال الهيكلي يحتوي على رأس المال التنظيمي Organization Capital الذي يتضمن ثقافة المنظمة ونظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات. ويحتوي أيضاًعلى رأس مال الابتكار الذي يشمل براءات الاختراع وحقوق التصميم والنشر .ويعاب على هذا التصنيف تجاهله مكوّناً رئيسياً لرأس المال الفكري ألا وهو رأس مال العملاء Customer Capital الذي يعد من أهم دعائم تكوين القدرات التنافسية للمنظمة (Bontis,2001, 15).

2-تصنيف Sveiby

يتركّب رأس المال الفكري من ثلاثة أجزاء رئيسية هي: كفاءة العاملين Efficiency، والهيكل الداخلي Internal Structure والهيكل الخارجي External Structure، وأن هناك تفاعلاً وتأثيراً متبادلين بين كفاءة العاملين والهيكل الداخلي والهيكل الخارجي للمنظمة، فلا يمكن تحقيق سمعة جيدة وبناء مزايا تنافسية في السوق وإقامة علاقات هيكلية طويلة الأجل مع العملاء إلا من خلال توافر الإبداع والإبتكار لدى العاملين، وإتّباع نظم إدارة حديثة. وتتمثّل كفاءة العاملين في مستوى التعليم والخبرة والمعارف وروح الابتكار والتدريب. ويتكّون الهيكل الداخلي من الشكل القانوني وثقافة المنظمة ونظم الإدارة الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والهياكل التنظيمية. وينعكس الهيكل الخارجي في العلاقة مع العملاء والموردين والعلامة التجارية وسمعة المنظمة في السوق (Seveiby,1998,18).

3-تصنيف Chen & Xie

يركّز بصورة أساسية على تقييم المؤشرات والاتجاهات العامة لرأس المال المعرفي أكثر من التركيز على القيمة الإقتصادية له، ويشير النموذج إلى أن رأس المال الفكري يتكون من أربعة عناصر تعمل معاً وتحتاج الى تعزيز مستمر كي تنعكس إيجابياً في قيمة المنظمة وهي(Chen & Xie, 2004):

أ- رأس المال البشري: ويشمل قدرات العاملين Employee Competence، إبداع العاملين Employee Creativity، إتجاهات العاملين Employee Attitudes.

ب- رأس المـال الزبـائني: وينطـوي علـى قدرات المنظمـة: التسويقية Basic Marketing Capital، وكثافة أسواقها Market Intensity، ومستوى ولاء زبائنها Customers Loyalty Indices، وقدرتها على الاحتفاظ بهم، وحجم الحصة السوقية Market Share.

ج- رأس المـال الابتكـاري:وهو العنصر المسؤول عن التفكير وعمليات الإبداع والابتكار للمنتجات والخدمات في المنظمة ويتكّون من: إنجازات الإبداع InnovationAchievement، وآليات الإبداع Innovation Mechanism، والثقافة الإبداعية Innovation culture.

د- رأس المـال الهيكلـي: المتجذّر في المنظمة والذي لا يمكن نقله خارجها ويتكون من: الهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، والاختراعات، والتكنولوجيا، والبيانات، ومستوى التعلّم، والمنشورات، والاستراتيجية، والنظم، والإجراءات، ونظم المعلومات.

4-تصنيف ASTD

ويعود الى الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير ، حيث صنّفت رأس المال الفكري إلى أربعة عناصر أساسية (أ) رأس المال البشري، ويتكّون من كفاءات ومهارات ومعارف وتعليم وخبرات الافراد العاملين. (ب) رأس مال الإبداع، ويشمل المنتجات الجديدة وحقوق النشر والقدرات الإبداعية، وعدد البراءات والاختراعات ومدى استغلال الفرص. (ج) رأس مال العمليات، وينعكس في العمليات وتقنيات وتكنولوجيا المعلومات وإتخاذ القرارات الاستراتيجية والعلاقة بين العاملين ونظم العمل وتنفيذ الاستراتيجية. (د) رأس المال الزبائني، وينطوي على العلاقات بين العملاء وتلبية احتياجات العملاء وفاعلية التسويق ودعم العملاء.

ويتسّم تصنيف الجمعية الامريكية للتدريب والتطوير بالشمول حيث يشير بشكل محدد الى العناصر المكوّنة لرأس المال الفكري مع تحديد المكونات الفرعية لكل عنصر، ويرّكز على ضرورة الجمع بين التعليم learning والتدريب Training حتى تتمكّن المنظمة من تعظيم العائد من الموارد البشرية التي تمثّل رأس المال الفكري للمنظمة

(جاد الرب، 2010، 307).

5-تصنيف Brooking

تمّ تقسيم رأس المال الفكري الى أربعة عناصر اساسية : (1) الاصول البشرية Human Asset، وتشمل خبرات العاملين وقدراتهم الابتكارية وفاعلية فرق العمل. (2) أصول البنينة التحتية Infrastructure Assets، وتتمثل في: ثقافة المنظمة وطرق تقييم المخاطر والهيكل الاداري والمالي وقواعد البيانات والمعلومات ونظم الادارة والاتصال. (3) أصول الملكية الفردية Intellectual Property ، وتتضمّن العلامات التجارية والاسرار الصناعية، وبراءات الاختراع وحقوق التصميم والنشر. (4) أصول السوق Market Assets، وتتكون من الجوانب غير الملموسة بالسوق مثل الطلب المتنامي وسمعة المنظمة، ولاء المستهلك وكفاءة منافذ التوزيع. (Brooking, 2002 72).

6-تصنيف Eustace

صنّف رأس المال الفكري إلى: (1) منتجات غير ملموسة مثل حقوق الملكية والترخيص Licenses، والحصص Quotas، والامتيازات الحكومية Franchises، وحقوق التأليف والنشر Copying، وبراءات الاختراع Trade Secrets. (2) قدرات تأهيلية غير

ملموسة، وتشمل العوامل المحددة للمزايا التنافسية وقدرات الموارد البشرية والقدرات الابتكارية والإبداعية والقدرات الهيكلية والسوقية.

(Eustace, www.ispo-ccc.be\ecommerce\issues\Intangibles\wsfull-report,html)

يستنتج من التصنيفات السابقة، أن رأس المال الفكري يمثّل الجوهر والأساس الذي ترتكز عليه المنظمات، وأنها تستخدم مكوناته في توليد وإنتاج القيمة من خلال خبرات ومعارف رأس المال البشري. ذلك أن المورد البشري له الدور الاكبر في تنمية أسواق المنظمة وإدامة العلاقات البينية مع العملاء والموردين وكافة الاطراف الخارجية في البيئة الخارجية. (Choo & Bontis, 2002, 62).

(ثالثا): قياس رأس المال الفكري Measurement of the Intellectual Capital

يعد قياس رأس المال الفكري غاية في الصعوبة والأهمية، ومع ذلك لا تلقي غالبية المنظمات بالاً الى الموارد الفكرية وتعتبره أحد مراكز الانفاق غير المنتجة. لأن معظم نتائج ممارستها غير قابلة للقياس.فما لا يمكن قياسه لا يمكن التعامل معه بوضوح ومن ثم لا يمكن إدارته أو التنبؤ باتجاهاته (بيكر وآخرون،2001، 2). ومع ذلك تبقى عملية قياس رأس المال الفكري مُلّحة كونها تأتي في إطار النظام الرقابي وتقييم الأداء التنظيمي لأي منظمة. وتهدف عملية قياس رأس المال الفكري الى التحقق من جودة الاستثمارات الرأسمالية للمنظمة في مجالات المعرفة والموارد البشرية والتنمية الهيكلية. إلا أن النتيجة التي خلصت اليها معظم المنظمات أثبتت أن الاسلوب الذي تختاره المنظمات في قياس رأس المال الفكري يعتمد الى حد كبير على الاسلوب المستخدم في بناء وترسيخ

القاعدة الفكرية بالمنظمة ، وأشار (Stewart) الى مجموعة من البيانات التي يمكن استخدامها والرجوع إليهاعند قياس رأس المال الفكري على مستوى المنظمة وهي(1) نسبة رأس المال الفكري إلى إجمالي العاملين، (2) متوسط عدد سنوات الخبرة العملية للاصول الفكرية، (3) معدّل دوران توظيف الأصول الفكرية، (4) مدى جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة، (5) معدّل تولي الأصول الفكرية لمناصب قيادية، (6) إمكانية أو عدم إمكانية قيام المنافسين باستقطاب بعض الأفراد الذين يعملون في نفس المنظمة وتوظيفهم. وهناك مجموعة من المقاييس التي تستخدم لقياس رأس المال الفكري وهي كالآتي(Stewart,1997:222-224):

1-مقياس(Buren and Hark)

يهدف المقياس إلى تقييم مخزون رأس المال الفكري في المنظمة، وتحديد قيمة العوائد الناتجة عنه والمتمثّلة في تقديم سلع وخدمات متطورة ابتكارية ومتميزة. ويشمل المقياس أربعة أجزاء أساسية هي:(1) عدد براءات الإختراع Patents ، (2) عدد العاملين من حملة الشهادات الأكاديمية والمهنية، (3) تشخيص مكونات رأس المال الفكري وتقييم مدى مساهمتها في إنتاجية المنظمة، (4) تقييم فاعلية الموارد الفكرية من خلال العائد على الإستثمار في الاصول المعنوية غير الملموسة.(Friedman,A,2001,pp15-16)

2-مقياس (Stewart)

يقوم هذا المقياس على تحليل مكونات رأس المال الفكري الرئيسة (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني) وبيان مقدار تأثيرها في مستوى إنتاجية المنظمة وذلك من خلال تحديد مكوناتها الفرعية كالآتي:

- رأس المال البشري، ويتضمن : معرفة العاملين، خبراتهم، مهاراتهم، المعلومات التي يمتلكها العاملين، مستوى الابتكار والتجديد للعاملين.
- رأس المال الهيكلي ويشمل: براءات الإختراع، حقوق النشر والتأليف، العلامة التجارية، قواعد وأنظمة المعلومات.
- رأس المال االزبوني وينطوي على: رضا الزبون، ولاء الزبون، الاحتفاظ بالزبون تمكين الزبون، مشاركة الزبون والتعاون معه(Stewart, 1999:245).

3-مقياس (Kaplan & Norton)

يتضمن المقياس نموذجاً متوازناً لتقييم رأس المال الفكري بالمنظمة من خلال إحداث الموائمة بين المقاييس المالية والمقاييس غير المالية للأداء، والأهداف الأستراتيجية والتكتيكية، والمقاييس الخارجية للعملاء، والداخلية للعمليات، والأصول المادية والمعنوية. ويرتكز المقياس على إمكانية قياس رؤية المنظمة وإستراتيجيتها من خلال مجموعة مترابطة من مقاييس الأداء تتصل بأربعة مجالات، وترتبط بعلاقات سببية فيما بينها، وهي: الاداء المالي، والأهداف الاستراتيجية والإستراتيجيات، والعلاقة مع العملاء، وعمليات التشغيل الداخلية وأنشطة التصميم والإبتكار، ويعد هذا المقياس– نموذج الأداء المتوازن – Balance Score Card أكثر المقاييس شيوعاً واستخداماً لقياس رأس المال الفكري والأداء الكلي في المنظمات، لأنه يتّسم بالتكامل والشمولية، والعلاقة الترابطية والتكاملية بين هذه المتغيرات، ويحاول عزل كل متغير لقياسه وتحديد آثاره.(Kaplan&Norton, 1996,87-104).

4-مقياس (Abdol Mohammadi & Greenlay):

يسعى هذا المقياس إلى قياس رأس المال الفكري كمياً وذلك من خلال تحديد مقدار العائد المتحقق على الموجودات بفعل رأس المال الفكري، وذلك من خلال قسمة الأرباح بعد الفوائد والضرائب على إجمالي الموجودات.

وتحديد نسبة القيمة السوقية للسهم إلى قيمته الدفترية، وذلك بقسمة القيمة السوقية لسعر السهم على القيمة الدفترية للسهم.وتشخيص مكونات رأس المال الفكري، وتقييم مستوى مساهمته في قيمة المنظمة، وذلك بتحليل مكوناته إلى: رضا الزبون وولائه براءات الإختراع، مستوى المعرفة، التعليم والتدريب ونظم المعلومات والبيانات. ويعاب على هذا المقايس أنه لا يظهر قيمة رأس المال الفكري منفردة وإنما يظهرها مندمجة مع العوامل المادية والتنظيمية الاخرى، كما أنه لا يحدّد مستوى قيمة رأس المال الفكري وهل هي مرتفعة أو منخفضة؟ (Abdol Mohammadi & Greenlay ,1999,1-2)

5-مقياس توبين (q) Tobin's Equation :

صمّم هذا المقياس الاقتصادي James Tobin الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد، ويقوم هذا المقياس على مقارنة القيمة السوقية للأصل مع كلفة إحلاله.

$$\text{القيمة السوقية إلى كلفة الإحلال} = \frac{\text{القيمة السوقية للمنظمة}}{\text{كلفة الإحلال لإصول المنظمة}}$$

فإذا ما كان الناتج أكبر من واحد صحيح فهذا دليل على تحقيق المنظمة لأرباح نتيجة استثماراتها في رأس المال الفكري، وإذا ما كان الناتج أقل من واحد صحيح فهذا مؤشر على تآكل رأس مال المنظمة المادي وضعف رأس مالها الفكري (Friedmam,2001, 14).

ويتنامى اهتمام الباحثين والممارسين في قياس وتقييم رأس المال الفكري، ويظهر الجدول (10) تتّبعاً تاريخياً لما قدّمته تلك الدراسات من إسهامات منذ بداية ثمانينات القرن الماضي وحتى الآن:

جدول (10) : الإسهامات الفكرية في مجال قياس وتقييم عن رأس المال الفكري

الفترة الزمنية	الإسهامات المقدمة في مجال قياس وتقييم عن رأس المال الفكري
أوائل الثمانينات	بصفة عامة كان يتم التعبير عن القيم غير الملموسة بما يعرف بالشهرة Goodwill.
منتصف الثمانينات	بداية نشأة عصر المعلومات حيث لوحظ اتساع الفجوة بين القيمة السوقية والقيمة الدفترية للعديد من المنظمات.
أواخر الثمانينات	محاولات بدائية ومبكرة لبعض الاستشاريين لإرساء حسابات / وإعداد قوائم لقياس رأس المال الفكري (Sveiby,1988).
أوائل التسعينات	خطوات تمهيدية تتم بطريقة منتظمة لقياس رأس المال الفكري للمنظمة يوجه للأطراف الخارجية. • في عام (1991) Tom Stewart قدّم مقالة القوة العقلية Brain Power في مجلة Fortune والذي تستخدمه المنظمة لتحقيق النجاح والربحية (Stewart,.,1991.44-60). • في عام (1991) تم تعيين Lief Edvinssin مديراً لرأس المال الفكري بشركة سكانيا السويدية، وكانت تلك هي المرة الأولى التي تم فيها وضع دور لإدارة رأس المال الفكري في وظيفة رسمية بالهيكل الرسمي. • في عام (1992) قدّم كل من Kaplan & Norton مقياس الأداء المتوازن، وجاء هذا المقياس نتيجة منطقية وتطبيقاً لمبدأ ما تقيسه هو ما تمتلكه (Kaplan& Norton,1992,71-79).
منتصف التسعينات	• في عام (1994) تم الترويج لأداة المحاكاة Tango الخاصة بشركة Celemi، وهي أول منتج تم تسويقه على نطاق واسع يكون قادراً على التقييم التنفيذي لأهمية العناصر غير الملموسة (Bontis,& Girardi,1999). • أيضا في عام (1994) صدر التقرير السنوي لشركة سكانيا والذي ركّز على تقييم مخزون الشركة من رأس المال الفكري المرئي. (Edvinsson ,1997.266-373) • قدّم Nonaka& Takeuchi عام (1995) دراسة تحت عنوان " المنشأة الخالقة للمعرفة" (Nonaka, & Takeuchi,1995) • في عام (1995) استخدمت Celemi مصطلح " مراجعة المعرفة Knowledge Audit لتقديم تقرير مُفَصّل لحالة رأس المال الفكري. • تم نشر أكثر الكتب مبيعا في رأس المال الفكري لـ (Kaplan &)Norton (1996), (Edvinsson, & Malone,1997), (Sveiby,1997).
أواخر التسعينات إلى الآن	• أصبحت دراسة رأس المال الفكري أكثر شيوعاً لدى الباحثين و المؤتمرات الأكاديمية و أوراق العمل.

• في عام (1999) عقدتOECD ندوة دولية في امتسردام حول رأس المال الفكري و تركز هدفها في كيفية وضع إرشادات ومعايير دولية يمكن تطبيقها بصورة عملية بشأن قياس رأس المال الفكري بمشاركة ما يزيد عن (125) شركة هي أعضاء الـ OECD وأسفرت الندوة عن عدة نتائج هامة فيما يلي أهمها، (OECD,1999): أ-أن معظم المنشآت لديها دافع قوي لقياس رأس مالها الفكري لدعم ميزتها التنافسية. ب-هناك اتفاق أن كل فرد في المنظمة له علاقة بشكل أو بأخر بعملية قياس وإدارة رأس المال الفكري إذا رغبت المنشأة أن تتم هذه العملية بنجاح. • زيادة عدد المقاييس التي تهدف – جزئيا – إلى تقديم تركيز أكاديمي على موضوع رأس المال الفكري مثل مشروع (Meritum, 2002) والذي قام به مجموعة من أساتذة الجامعات الأوروبية.	

المصدر (بتصرف): الجندي، نهال أحمد،(2005)،"قياس وتقييم رأس المال الفكري: نموذج مقترح"، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، العدد(5).

(رابعا): المحافظة على رأس المال الفكري وتنميته وصيانته

Maintain and develop the Intellectual Capital

نتيجه لأهمية رأس المال الفكري اندفعت المنظمات المعاصرة إلى المحافظة عليه وتطويره وتنميته، إلا إنها تواجه تحديات كبيرة لا سيما في المنظمات القائمة على المعرفة Knowledge based Organization، ففي هذه المنظمات لا تتمركز أصولها الرئيسة في الآلات والمعدّات وإنما في الهياكل والمعرفة والقدرة على تطوير وتنفيذ الأفكار القيّمة واثرائها وإضافة الإبتكارات الجديدة وضمان بقاء المنظمة وتنميتها (Urlich,1998:127), (Webber,1993:82). ومن أهم التحديات التي تواجهها المنظمات في هذا الصدد:

1-إمكانية اندثار وتقادم رأس المال الفكري، بحيث تصبح القيمة الحقيقية لأفكاره ونتاجاته غير ذي جدوى مما ينعكس سلباً على القيمة السوقية للمنظمة، ذلك أن أصل المنظمة المركزي Core Asset كما يطلق عليه (Koeing ,2001,1) – ويقصد به رأس المال الفكري – لم يعد قادراً على إنتاج أفكار نافعة قابلة للتحقيق بحيث تخلق قيم اقتصادية ومزايا تنافسية.

2-إمكانية تسرب وهجرة رأس المال الفكري إلى منظمات أو دول أخرى، بسبب عدم قدرة منظماتهم على تحويل خبراتهم ومهاراتهم إلى ممارسات تنفيذية فاعلة وفق معايير واضحة ومقاييس دقيقة لنتائج الأعمال (العنزي،2001 ، 117).

3-مقاومة التغيير من قبل رأس المال الفكري لخطط المنظمة، بحيث يعيق رأس المال الفكري إمكانية تقدّم المنظمة وتغييرها ويحدث ذلك عندما تفشل المنظمات في معرفة رغباتهم وحاجاتهم ومتطلباتهم أو تتعارض أهدافهم مع أهداف المنظمة. وتتنامى قوة رأس المال الفكري بسبب التغيّر في ميزان القوى داخل المنظمات، ويعبّر (Quninn,1997,71-80) عن ذلك بقوله (وبالتالي لم يعد المديرون قادرون على اجبار هؤلاء – رأس المال الفكري– على القيام بأعمال لا يقبلونها من خلال العلاقات الهرمية والرسمية).

ولا شك أن بناء وتنمية محفظة رأس المال الفكري هي عهدة جميع الإدارات في المنظمة لا سيما (جاد الرب، 2004، 221-226) :

- الإدارة العليا، التي ينبغي عليها رعاية الافكار الإبداعية والابتكارية للعاملين والإنفاق عليها وجعلها موضع تنفيذ، على اعتبار أن الإنفاق يمثّل إنفاقاً استثمارياً، وتخصيص ميزانية مناسبة للتدريب والبحث والتطوير (R&D)، وتوفير الإمكانات والتجهيزات المادية اللازمة للخبراء والمبدعين، وتعظيم الاستفادة من تكنولوجيا ونظم المعلومات، وتطوير التعلم المنظمي للمنظمة Learning Organization ومنحنى الخبرة Learning Curve للأفراد.
- وتلعب إدارة الموارد البشرية (HRM) دوراً محورياً في تنمية رأس المال الفكري من خلال: تصميم وتحليل الوظائف بالشكل الذي يُحقق الإثراء الوظيفي وبما يضمن إثارة التحدّي لدى العاملين نحو إنجاز مهام إبتكارية، ووضع خطة دقيقة طويلة الأمد لإحتياجات المنظمة من الموارد البشرية ذات القدرات الإبداعية والابتكارية، وإعداد برامج تدريبية غير تقليدية تسهم في تنمية مهارات العاملين وقدراتهم الإبتكارية وبما يؤدي في النهاية إلى تعظيم التراكم المعرفي Cumulative Knowledge.
- وتسهم الإدارات الأخرى في تنمية رأس المال الفكري، لا سيما إدارة البحوث والتطوير بتوفير البيئة الداعمة للبحث العلمي التطبيقي، وقيام إدارة العلاقات العامة ببناء صورة ذهنية طيبة عن المنظمة بحيث تجذب الخبراء والمتخصصين ذوي القدرات الابتكارية المتميزة،

وبناء نظام فعّال للمعلومات الإنتاجية يسهم في التعّرف على النظم الحديثة للتصنيع والإنتاج مثل Computer Add Manufacturing (CAM), Computer Add Design (CAD) وغيرها.

إن مراجعة ما أتيح للباحثة من بحوث ودراسات يشير الى عدم وجود إتفاق كلي بشأن مفهوم رأس المال الفكري وتصنيفاته وطرق قياسه، ومع ذلك شهدت السنوات الاخيرة تنامياً كبيراً في عدد البحوث والدراسات التي انبرت لمعالجة رأس المال الفكري.

الجدول (11) عينة مختارة من تلك البحوث والدراسات حول رأس المال الفكري

أولاً: الدراسات العربية

الباحث، عنوان البحث، السنة	محتوى الدراسة
1-دراسة صالح وبني حمدان،أثر الإنفاق على رأس المال الفكري في نجاح منظمات الأعمال،2002.	هدفت الدراسة إلى التعّرف على أثر الإنفاق على رأس المال الفكري في نجاح شركات التأمين بالعراق والأردن.توصلت الدراسة إلى إن نجاح الشركات يفسّره الإنفاق على عناصر رأس المال الفكري.
2-دراسة الجندي،قياس وتقويم رأس المال المعرفي: أحد متطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة: نموذج مقترح،2005.	هدفت الدراسة إلى بيان أهمية رأس المال الفكري، ومكوناته، وأساليب قياسه. وخرجت الدراسة بالتأكيد على أهمية تضمين الأصول الفكرية والمعرفية في الأداء، وأن هناك حاجة ماسة لتطوير مداخل ومقاييس لتقييم رأس المال الفكري والمعرفي وإدراجه في أصول المنظمة حتى تكون قيمتها حقيقية وعادلة.
3-دراسةالسويطي، واقع الإبداع الإداري لدى إدارات المصارف العاملة في الضفة الغربية،2009.	هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع الإبداع الإداري كجزء من رأس المال الفكري لدى المصارف العاملة في الضفة الغربية.باستخدام المنهج الوصفي لوصف الظاهرة وتحليل البيانات المجمعة بشأنها وتفسيرها ومن ثم الوصول إلى استنتاجات تسهم في تحديد واقع الإبداع الإداري ومن ثم تطويره.خلصت الدراسة الى ارتباط الإبداع الإداري بالقدرات التي يتمتع بها الفرد ضمن بيئة إدارية مشجّعة ومناخ إداري مناسب يهتم بفكرة أو عمل جديد ،وإن المعوقّات التي تحد من الإبداع الإداري في المصارف العاملة بالضفة الغربية كانت عالية بسبب زيادة معدّلات ضغوط العمل المصرفي.

4-دراسة بلوتاس وامينة ، دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسيةلمنظمات الاعمال، 2009.	انصّبت الدراسة على استعراض مفهوم رأس المال الفكري ومكوناته الأساسية وكيفية أدارته ودوره في تحقيق الميزة التنافسية، وعرّجت الدراسة على مفهوم الميزة التنافسية وأنواعها والعوامل المؤثر فيها فيها والمحددات الاساسية لها.وركّزت الدراسة على كيفية إدارة رأس المال الفكري لتحقيق ميزة تنافسية في بيئة متغيرة.وتوصلت الدراسة إلى أن رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لبناء التقدم الأقتصادي بصفة عامة ونجاح المنظمات بصفة خاصة، وأن رأس المال الفكري الحقيقي الذي تملكه المنظمات هو رأس المال الفكري المتمثّل في المعرفة التي يمكن تحويلها إلى قيمة اقتصادية، وأن القرارت المتعلقّة برأس المال االفكري هي قرارات أستراتيجية لإنها أداة لتحقيق أهداف المنظمة.
5-دراسة الحلالمة والغزاوي، رأس المال المعرفي وأثره في أسباب النجاح الاستراتيجي لمنظمات الاعمال، 2009.	سعت الدراسة إلى تحليل وتشخيص وقياس رأس المال المعرفي وعلاقته بالنجاح الاستراتيجي من خلال توضيح العلاقة بين رأس المال المعرفي وأسباب نجاح الشركات،وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تكثيف الجهود التي تبذل في اتجاه إستقطاب ذوي المعرفة العلمية والفنية والعمل على الاحتفاظ بهم من خلال منح المكافآت والمحفزّات الاعتبارية للمتميزين، والتركيز على كم ونوع البرامج التدريبية وبما يتلاءم مع حاجة الشركات ،لما لذلك من دور مهم في تحسين المهارات التي تنمي قدراتهم في الابتكار والإبداع.
6-دراسةالأغا،سلمان، تصور مقترح لبناء مجتمع المعرفة في الجامعات الفلسطينية،2010.	ركزّت الدراسة على وضع تصور لبناء مجتمع معرفي في الجامعات الفلسطينية من خلال تحديد أسس ومكونات هذا المجتمع ومدى توافرها في الجامعات الفلسطينية. وتوصلت الدراسة إلى تحديد (9) أسس رئيسية لبناء مجتمع المعرفة و(12) مكوناً رئيساً دارت حول الأهداف والمحتوى وفريق العمل.

7-دراسة القشي،"رأس المال الفكري، الاهمية والقياس والإفصاح: دراسة فكرية، من وجهات نظر متعددة"، 2011.	هدفت الدراسة إلى عرض ومحاورة وجهات النظر المتعددة الخاصة برأس المال الفكري، وذلك باتباع منهج وصفي فكري.وخرجت الدراسة بعدد من النتائج أهمها أن الفرد هو محور رأس المال الفكري ، وان هناك صعوبة في قياس قيمة الفرد.وأوصت الدراسة بدراسة العلاقة بين الدين الإسلامي ورأس المال الفكري بهدف الوصول الى مفهوم جديد لرأس المال الفكري من منظور إسلامي وتشجيع المؤسسات على تبنيه كأداة استراتيجية تنافسية.

ثانياً: الدراسات باللغة الإنجليزية

1-دراسة Friedman, "The Measurement of Intellectual Capital,2001.	ركزت الدراسة على تقييم رأس المال الفكري باستخدام معادلة Tobin's Equation، وذلك بالاعتماد على مؤشر القيمة السوقية الى كلفة الاحلال (القيمة السوقية الى الكلفة الاحلال = مؤشر القيمة السوقية للمنظمة / كلفة الاحلال لاصول المنظمة) فإذا كانت الناتج اكبر من واحد صحيح فهذا مؤشر على تحقيق المنظمة لارباح نتيجة استثماراتها في رأس المال الفكري.
2–دراسة Yound and Gutherie,2001, "Measurement and Reporting of Intellectual Capital,2001.	استقصت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) آداء مدراء (118) شركة امريكية متنوعة النشاط بشأن رأس المال الفكري،تبين وجود درجة كبيرة من الاتفاق حول إدراكهم لاهمية الأصول الفكرية غير الملموسة. وان (82%) منهم يرى ان استمرار ونجاح المنظمة يعتمد على قدرتها التنافسية فيما يتعلق برأس المال الفكري والاصول المستندة إلى المعرفة.
3- دراسة Andriesse IC Valuation and Measurement class faying the State of art, 2004	اهتمت الدراسة بأساليب المحاسبة عن رأس المال الفكري وعلاقتها بالاهداف الاستراتيجية للمنظمة، واقترحت الدراسة نموذجاً يوضّح رأس المال الفكري في تحقيق الأهداف الاستراتيجية الداخلية والخارجية للشركة. توصلت الدراسة الى وجود علاقة وأثر معنوي بين رأس المال الفكري والأهداف الإسترايجية.

4-دراسة ZhuGAN, AlearningFrame work for Knowledge and collective wisdom advancement invertual learning communities, 2007.	هدفت الدراسة الى تقديم إطار معرفي لبناء بيئات معرفية وفكرية فعّالة من خلال تحديد الاسس التي يجب ان تبنى عليها تلك البيئات والمشاركة في إنتاج ونشر واستهلاك وتخزين المعرفة بصورة فردية وتشاركية.
5-دراسة Frenandez، Valuation of brands and Intellectual Capital,2008.	هدفت الدراسة الى عرض عدد من النماذج التي صممت لقياس العلامة التجارية كأصل من الأصول الفكرية، وتوصلت الدراسة الى ان تقييم العلامة التجارية لم يكن دقيقاً وموثوقاً، حيث أظهرت النماذج زيادة أحياناً ونقصاناً في أحيان أخرى لقيمة العلامة التجارية وذلك ناتج عن أوجه قصور تعاني منها تلك النماذج.
6-دراسة Levy, Simulated Approach to Evaluating knowledge Capital, 2009.	هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج محاكاة لجمع المعلومات الخاصة بأصول رأس المال الفكري وااستخدام ذلك النموذج في التسعير والتقييم، وتوصلت الدراسة إلى أن نموذج تقييم رأس المال المعرفي المقترح قادر على تقييم الموارد البشرية، والهيكلية، والزبونية بصورة عادلة، .وأثبتت الدراسة أن النموذج يتمتع بمرونة تحاكي التغيّرات في الأصول الفكرية.
7-دراسة Passetti and others, ،Intellectual Capital Communication :Evidence form Social and Sustainability, 2009.	هدفت الدراسة الى استقصاء مدى نوعية رأس المال الفكري المُفصح عنه في التقارير المالية والاجتماعية للشركات الايطالية المدرجة في السوق المالية.وتوصلت الدراسة إلى ازدياد الاهتمام بالإفصاح عن رأس المال الفكري في التقارير المالية، واحتل الإفصاح عن رأس المال البشري الدرجة الاولى ، وان هناك علاقة إيجابية بين نوعية الإفصاح والاستمرارية بممارسات الإفصاح المتبع من قبل الشركات.

الفصل الثالث

الجودة التعليمية
Educational Quality (EQ)

- **مفهوم الجودة التعليمية**
- **أهمية وأهداف تطبيق الجودة التعليمية**
  - أهمية تطبيق الجودة التعليمية
  - أهداف تطبيق الجودة التعليمية
- **مبررات وفوائد تطبيق الجودة التعليمية**
  - مبررات تطبيق الجودة التعليمية
  - فوائد تطبيق الجودة التعليمية
- **قياس الجودة التعليمية**
  - مقياس الفجوات SERVQUAL
  - مقياس الأداء الفعلي SERVPERF
  - مقياس وكالة الجودة البريطانية QAA

الفصل الثالث

الجودة التعليمية Educational Quality (EQ)

مقدمة :

تحظى الجودة التعليمية Educational Quality (EQ) بأهتمام كبير من قبل الممارسين والباحثين الأكاديميين كإحدى الأنماط الإدارية السائدة والمرغوبة في دنيا الأعمال بالفترة الحالية. وتعد الثورة الثالثة بعد الثورة الصناعية والحاسوبية (Lotana&Lavan,1993,17-29) وتستند الجودة التعليمية على المزج بين الأدوات الإدارية والجهود الإبتكارية والمهارات الفنية للأرتقاء بمستوى الأداء والتطوير والتحسين المستمرين (Weeb&Bryant,1993,9-16).

برهنت معظم البحوث والدراسات على أن تبنّي مبادئ الجودة وتطبيقها له انعكاسات ايجابية على الأداء الكلي، ويتجلَى ذلك بتزايد معدلات الربحية وتدني التكاليف، وتحسين نوعية المنتجات والخدمات، وتمتين القدرة التنافسية وتنامي الحصة السوقية (Bulter,1996,95).

كانت الجودة وما زالت هدفاً ثميناً، وستبقى رمزاً لإتقان العمل والتفوق والتميز، وتتلازم مع التحولات الكمية والنوعية في الإدارة. وتبرز قضية الجودة بالتعليم بعد أن أختلّ التوازن لصالح التحولات الكمية على حساب التحولات النوعية، وتزايد أعداد الخريجين دون الأهتمام بالجودة والنوعية. مما أدى إلى انحدار مستوى التعليم العالي، وأصبح مساره منفصلاً عن حاجات السوق ومتطلبات المجتمع، ومتخلفاً عن مواكبة التطورات العلمية والتطبيقية (العلي،والدهشان،2011، 801).

وفي هذا السياق يأتي هذا الفصل ليلقي الضوء على الجودة التعليمية وفقاً لأربعة محاور هي:

-مفهوم الجودة التعليمية.

-أهمية وأهداف تطبيق الجودة التعليمية.

-مبررات وفوائد تطبيق الجودة التعليمية.

-قياس الجودة التعليمية.

(أولاً): مفهوم الجودة التعليمية The Educational Quality Concept

على الرغم من أنه ليس هناك أتفاقاً تاماً على المقصود باصطلاح الجودة (Quality)، إلا أنه يمكن القول أن معظم الكتابات تعتبر أن الأفكار الأساسية التي تعبر عن هذا المصطلح تشير إلى: التميّز Excellence لمنظمات تعتمد حركتها بشكل أساسي على رغبات العملاء Customer-Driven Organization، وذلك بإدخال البيانات المرتدّة من العميل بشكل متكامل في عملية التخطيط الإستراتيجي وكذلك في عملية إنتاجها وتوزيعها للخدمات التي تقدمها. وتركّز المنظمات المعتمدة على رغبات العملاء بشكل قوي على الجودة Quality وذلك على أساس المعنى الواسع للجودة والذي يشمل الخصائص الممكن قياسها للخدمات التي تقدمها المنظمة بالإضافة الى الطريقة التي يدرك بها Perception كل من العملاء الداخليين والخارجيين تلك الخدمات، وأن يكون محور اهتمام المنظمة تحقيق التحسين والتطوير الدائم Continuous Improvement كنتيجة للتركيز على الجودة. وإن التطوير أو التحسين يعني أن يتم الأداء بشكل أفضل Making Process Work Better في كافة العمليات التي تقوم بها المنظمة وليس فقط في مراحل إنتاج الخدمة. وتغيير نظرة العاملين بالمنظمة

إلـى أن تحقيـق نجاحـاتهم الفرديـة Individual Success لا يتعـارض مـع نجـاح المنظمـة Organization Success، وأن نجـاح كل من الأفراد والمنظمة يعتمدعلى التعاون بينهم. وأن اتخاذ القرارات يعتمد علـى المعلومـات Information، ويتطلب ذلك التسجيل الدائم للأحداث التـي تتم بالمنظمـة وتحليلها بشكل منتظم ودوري. وأن العمل الجماعي. Team work هو التطبيـق العملـي لفكرة التعـاون Collaboration، وحتـى تكون جماعـات العمـل فعّالـة يجب تـدريب أعـضائها علـى الأسـاليب الخلاّقـة والتحليليـة فـي صـنع القـرارات. وأن يـتم تمكـين العاملين Empowerment عندما يتعلق الأمر بتصميم الوظـائف Design التـي يقومـون بها والـسياسات التنظيميـة التـي لهـا تـأثير علـيهم. والأهتمـام بتـدريب Training الأفـراد وتقدير Recognition جهودهم.وضرورة وجود رؤية مشتركة Shared Vision تمثل توجهاً موّحـداً Unified Direction للمنظمـة يعمـل علـى تلاشـي تكـرار الجهـود أو تعارضـها مـع بعضها.وأخيراً وجـود قيـادة فعّالـة يُعدّ شرطاً أساسياً لإمكانيـة تحقيـق الجـودة التنافسية فـي المنظمة. (ماضي،1995، 54-53).

تُشير أدبيـات الجـودة فـي التعليم إلـى تزويـد الطلبـة بالمعـارف والمهـارات والاتجاهات التـي تُمكّنهم مـن تلبيـة توقعـات الأطـراف المـستفيدة مـنهم وهـي المنظمـات. وتنطـوي الجـودة التعليمية على معاني عديدة، أبرزها تحقيق النتائج المستهدفة، وتقليل أخطـاء الأداء وتخفيض تكاليفـه، وتسريع الخـدمات المقدّمـة للمستفيدين والتحسين المستمر لهـا، وتقديم الخدمات فـي الزمـان والمكـان المناسبين. ويتضمن المفهـوم المعاصـر للجـودة التعليميـة عنـصرين أساسين: مطابقـة الخدمـة لاحتياجـات العمـلاء، والمطابقـة مـع المواصـفات والمقـاييس المخططـة (المهـدي،2010). وعرفـت الجـودة التعليمـة بأنهـا ترجمـة لاحتياجـات وتوقعـات الطلبـة

لخصائص محددة أساسيةً في تعليمهم وتدريبهم وبما يوافق تطلعاتهم (الرشيد،1995، 7). ووصفت بأنها فلسفة واستراتيجية طويلة الأمد تحتاج إلى أساليب إبتكارية وتخطيط متين وقيادة فعّالة وهيكلية ومناهج ملائمة لعمليات التطبيق والتنفيذ بحيث تعمل معاً وبإستمرار لتحسين الخدمة النهائية (نشوان،2004، 176-138). وأشار (أحمد،2003) أنها استراتيجية إدارية مُستمرّة التطوير تعتمدها المؤسسة التعليمية وفقاً لأهدافها ورؤيتها ومبادئها من أجل تخريج مدخلها الرئيسي (الطالب) بأعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية والجسدية بحيث يكون الطالب بعد تخرجه ملائماً لاحتياجات سوق العمل ومطلوباً من كافة مؤسسات المجتمع المستفيدة منه.وذهب (Dahlgaard,1995) إلى أنها ثقافة تعليمية تتصف بأداء عالٍ يفوق توقعات العملاء. وذلك من خلال التحسين المستمر الذي يتشارك فيه أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة بفاعلية. ونظر (أبو نبعة،2004) إلى الجودة التعليمية على أنها نظام قيم يتم من خلاله تفاعل المدخلات وهي – الأفراد والاساليب والسياسات والمعدّات – لتحقيق مستوى عالٍ من الجودة، ويتم ذلك بإشراك جميع العاملين بصورة فعّالة في العملية التعليمية والتركيز المستمّر على التحسين بجودة المخرجات بهدف إرضاء الطلبة.

وتتكون مدخلات النظام التعليمي من (المناهج الدراسية، والمستلزمات المادية، والأفراد:أعضاء الهيئة التدريسية، والطلبة، والموظفين، والأدارة الجامعية) حيث يتم مزج هذه المدخلات بهدف تحويلها من خلال العملية التعليمية إلى مخرجات تمثّل الكوادر المتخصصة من الخريجين. ويتضّح من ذلك أن العملية التعليمية والأنشطة المصاحبة لها

تؤدي دوراً حيوياً في جودة المخرجات التعليمية من الطلاب وتجهيزهم لسوق العمل (جودة، 2012 ، 371-378).

تأسيساً على ما سبق، يُستنتج بأن الجودة في مجال التعليم تتصف بأنها:

- معيار Criteria، تسعى من خلاله المؤسسة التعليمية إلى تقديم الأفضل لعملائها من أجل كسب رضاهم وثقتهم.
- علاقة Relationship، ترتبط مع توقعات العملاء من حيث:الدقة والإتقان، والأداء المتميز، وتقديم الخدمة في الوقت والكلفة المناسبين.
- مؤشر Indicator، لمعرفة تحقيق الهدف، ذلك أن رضى العملاء عن الخدمة المقدّمة إليهم يعني أن إدارة الجودة الشاملة (TQM) بالمؤسسة قد حققت هدفها وبالتالي المساهمة في تحقيق الهدف الكلي(عقيلي،2001).

ويتطلب تجويد التعليم في الجامعات بشكل عام:تصميم سياسات الجودة Polices Quality والتي تشمل تحديد المسؤول عن إدارة الجودة وتطبيقها، وكيفية مراقبة ومراجعة نظام إدارة الجودة من جانب الإدارة، وتحديد المهام التي يجب أن يتم اجراؤها، وكيفية إجرائها، وكيفية التصحيح والمعالجة في حالة الإخفاق وعدم الإلتزام بالإجراءات.وتحديد الإجراءات Quality Procedures التي تشمل: التوثيق، والتسجيل، وتقديم النُصح والمشورة، وتخطيط المناهج وتطويرها، والتقييم والتقويم، ومواد التعلم والتعليم، وإختيار وتعيين الموارد البشرية الأكاديمية والإدارية والفنية وتدريبها.توضيح ونشر Quality Deployment تعليمات الجودة في مختلف مجالات العمل، ويجب أن تكون هذه التعليمات واضحة وقابلة

للتطبيق.والقدرة والرغبة بالتصحيح والتغيير Quality Change، ويشمل التصحيح ما تم أغفاله أو عمله بطريقة غير صحيحة .

نستخلص مما سبق أن مصطلح الجودة التعليمية يشير إلى مفهومين مترابطين، يتصّل الأول بالخدمة التعليمية ذاتها، والثاني بالعلاقة بين العميل (الأطراف المستفيدة من التعليم) ومُنتج التعليم. وعلى هذا ينظر المفهوم الأول للجودة من حيث مطابقتها للمواصفات والمعايير المحددة، ويعني هذا إمكانية تحديد مواقع الخطأ وإصلاحها أو تفاديها قبل حدوثها. أما الثاني فيرى أن الجودة التعليمية هي ملاءمة الخدمة التعليمية للغرض الذي أنتجت لأجله (Juran,1974,60-61),(Deming,1991,20).

<u>(ثانيا): أهمية وأهداف تطبيق الجودة التعليمية</u>

1-أهمية تطبيق الجودة في التعليم The Importance of the application of Educational Quality

أثبتت إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management (TQM) تحقيقها نتائج إيجابية قوية في تحقيق الميزة التنافسية في مجال الصناعة والخدمات، وهذا حفّز المؤسسات التعليمية على إحداث عمليات تغيير وتحديث جذرية وشاملة في النظام التعليمي كاستجابة للمستجدات والتحدّيات التي تواجه صناعة التعليم العالي. حيث أصبح هذا القطاع مُطالباً أكثر من أي وقت مضى بالعمل على الاستثمار في رأس المال البشري بأقصى طاقة ممكنة وذلك من خلال تطوير المهارات والقدرات واستحداث تخصصات جديدة تتناسب ومتطلبات العصر وتخريج موارد بشرية تمتلك المعرفة والمهارة اللازمة للتعامل مع المتغيرات والبيئات المليئة بالتحدّيات والتي من أهمها: (الخطيب،2003، 7)، (ضاحي،2005، 20).

- اضطراب البيئة التي تعمل فيها مؤسسات التعليم الجامعي من حيث كثرة متغيراتها وارتفاع معدّل تغيرها على المستوى المحلي أو الأقليمي أو العالمي.
- الزيادة الكبيرة في أعداد الطلبة الملتحقين بالجامعات الحكومية والخاصة لا سيما بالدول النامية، والتنوع في أهداف التعليم والتوّسع في مجالاته وبرامجه في ظلّ شُح الموارد المتاحة.
- تنامي القناعة بأن النجاح والنمو الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيّدة الإعداد، وأن هذا لن يأتي إلا من خلال البرامج التعليمية والتدريبية عالية الجودة.
- ظهور ثورة الإتصالات والمعلومات، وتزايد استخدام الإنترنت، وظهور التعليم الجامعي الإلكتروني E-Learning والمكتبات الرقمية، وتطور معايير الجودة للمناهج الجامعية، وتنوع مجالات البحث العلمي الأساسي والتطبيقي، والتوّجه نحو تكامل المعرفة، والاهتمام بالتخصصات البيئية، والتكيّف مع متطلبات مجتمع المعلومات، وظهور نظم التعليم عن بعد.كل هذا يتطلب من الجامعة أدواراً ومهمات منها: الاقتدار المعرفي، وتنمية الإبداع العلمي، والتعلم الذاتي المستمر، وتهيئة هيئة تدريسية تواكب التطور لتكون قادرة على تخريج طلبة قادرين على مواكبة متطلبات مجتمع المعلومات والإتصالات.
- تنامي ديمقراطية التعليم، والتوّسع في الفرص التعليمية، ودعم الاستقلال الذاتي، ونشر الثقافة السياسية، وضمان الحريّات الأكاديمية.
- التقارب بين الجامعات ووسائل الإعلام، والاهتمام بالإعلام التعليمي والتقارب الثقافي والديني وظهور التعليم متعدد الأغراض.

إن زيادة الاهتمام بضمان الجودة في التعليم الجامعي له العديد من المبررات والتي من أهمها الاستجابة للتقدم العلمي والتكنولوجي والتغيرات الاقتصادية العالمية، إلا أن هناك بعض نقاط الضعف والسلبيّات التي تعتري التعليم العالي (أنيس،1996، 2) والمُتمثّلة في: ضعف الاستجابة السريعة والمتلاحقة للمتغيرات المجتمعية، واقتصارها على المصادر المحلية في استقطاب الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية ومصادر المعرفة، وضعف الامكانيات المالية والبنى التحتية، وعدم وجود أنظمة فعّالة للمتابعة والتقييم يمكن من خلالها الحكم على مدى فعالية وكفاءة هذه الجامعات في تحقيق الأهداف الموضوعة لها، وجمود بعض الخطط الدراسية ومقرراتها ومناهجها.

بناءً على ما تقدم تبدو أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي لمواجهة التحدّيات والمستجدّات المتغيّرة، ولا مناص في ذلك من توفير تعليم عالي يتمتّع ليس فقط بالجودة والتميّز على النطاق المحلي بل والعالمي. لهذا أصبحت الجودة مطلباً رئيساً لرفع كفاءة مخرجات العملية التعليمية والتي تنعكس في كفاءة الخريجين الذين يعدّون الركيزة الأساسية لبناء المزايا التنافسية للمنظمات والأمم.

أهداف تطبيق الجودة في التعليم Application of Educational Quality Objectives

تسعى إدارة الجودة إلى تحقيق أهداف تتصل بضبط الجودة وتتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في الحفاظ عليها، وتصاغ على مستوى المنظمة الكلي وذلك لتوفير حدّ أدنى من الصفات والخصائص المميزة للعملية التعليمية. وأهداف ترمي إلى تحسين الجودة، وغالباً ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير البرامج الأكاديمية الحالية وإدخال برامج اكاديميةجديدة وبما يرضي الأطراف والفئات المستفيدة (المحياوي،2006، 38).

إن تطبيق نظام الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي سيؤدي إلى (مجيد والزيادات،2007، 191):

- **إدارياً**: تحديد أهداف الجامعة ورسالتها بشكل واضح، وتوثيق العمليات الإدارية وتثبيتها، وتحليلها وتطويرها، وتوضيح اجراءاتها وأدوارها المختلفة. وتحسين عملية الاتصال وتوفير المعلومات وبالتالي ترشيد القرارات.
- **أكاديمياً**: توفير البيئة المناسبة للتعليم والتعلم، وتحسين نوعية وكفاءة الخدمات التعليمية عن طريق القيام بعملية التدقيق المستمر.

وأشارت وكالة ضمان الجودة بالمملكة المتحدة الى أن أهداف أدارة الجودة التعليمية (www.QAA.ac.uk) تتحدّد في:مساعدة مؤسسات التعليم العالي على تطوير أدائها وتحسين مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها. وتوفير معلومات موثّقة تستفيد منها الأطراف المختلفة، الطلاب، وأولياء الامور، وأصحاب العمل، الاجهزة الحكومية، وأعضاء المؤسسة ذاتها من أكاديمين وإداريين. وعقلنة القرارات الإدارية.وتحقيق مبدأ الشفافية والوضوح حول مستوى مؤسسات التعليم العالي وبخاصة ما يتصل منها بمستوى البرامج التي تقدمها والشهادات التي تمنحها.

<u>(ثالثاً): مبررات وفوائد الجودة التعليمية</u>

1-مبررات تطبيق الجودة في التعليم Application of Educational Quality justification

أنتجت التحدّيات والمستجدات التي تواجه التعليم العالي ما يسمى بضمان الجودة Quality Assurance والاعتماد الخاص والعام كمداخل أساسية في تحقيق الجودة وأدّت

الجودة التعليمية الى تميّز بعض الدول كونها تُسهم في الارتقاء بمختلف مناحي الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية (براجل،2004، 499).ولهذا تواجه الجامعات حاجة مُلحّة في تبني وتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بسبب التدفق العلمي والمعرفي الذي يمثّل تحدياً للعقل البشري مما جعل المجتمعات تتنافس في الارتقاء بالمستوى النوعي لنظمها التعليمية، وضرورة إجراء التحسينات في مناهج التعليم الجامعي بطريقة منظمة من خلال استخدام وتحليل المعلومات. وإيجاد نظام شامل لضبط الجودة يمكّن الجامعات من تطوير المناهج ومراجعتها وتدقيقها، وتجاوز الآثار الناجمة عن ضعف التنافسية في الأسواق العالمية للخريجين والتصدّي لمشكلاته بخطط طموحة، والاستجابة السريعة لحاجات المجتمع ومتطلبات سوق العمل بخريجين ذوي مواصفات عالية، وإزدياد التنافس بين الجامعات على استقطاب الطلبة والدعم المالي من الحكومات والوكالات الدولية المانحة، وعدم توافر الأعداد الكافية من أساتذة الجامعات المؤهلين مقابل ارتفاع نسبة المدرسين حديثي التخرج، والحاجة إلى معرفة حقيقية لتطوير الأداء والإنتاجية، والنمو المعرفي في جميع التخصصات والمجالات، وتزايد أعداد الطلبة بصورة كبيرة خلال العقود الثلاثة الماضية في مختلف أنحاء العالم، كل هذه المبرّرات دفعت الجامعات الى السعي الحثيث لتطبيق مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة (بقّة وإيمان، 2001، 7)، (Naidoo,2002,2).

2- فوائد تطبيق الجودة في التعليم Application of Educational Quality benefits

أكدّت نتائج البحوث والدراسات على أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يُحقق فوائد جمّة ومنافع متعددة (Welsh&deys,2002) أهمها:إشراك الكادر الأكاديمي والإداري في عملية التطوير والتحسين المستمر،وصناعة القرارات وفقاً

للحقائق والبراهين، وإيجاد بيئة داعمة للتحسين والتطوير المستمر، وتعزيز ثقافة منظمية داعمة للجودة، وتحسين القدرة على حل المشكلات، والوقاية من الأخطاء، وزيادة القدرة التنافسية للبرامج الأكاديمية والمشاريع البحثية، وتنمية إمكانيات الموارد البشرية وزيادة كفاءة استخدامها، ووضع نظام إداري ومالي فعّال يعمل على تحقيق الأهداف من خلال التحديد الواضح للواجبات والمسؤوليات، ويسهم في إستخدام التكنولوجيا الحديثة، وتعزيز العمل الجماعي.

وحددّ (Chalk,1993,14-15) و(خضير،2002، 83–84) فوائد تطبيق الجودة بتطوير النظام الإداري، والارتقاء بمستوى كفاءة الخدمات التعليمية، والوفاء بحاجات ومتطلبات الطلبة والمجتمع والبحث العلمي، وتعزيز التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية، وتمكين الإدارة من حل المشكلات بالطرق العلمية واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً، ورفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة، وأخيراً يمنح نظام الجودة الشاملة الجامعة احتراماً وتقديراً وصورة ذهنية إيجابية.

ويعكس تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إيجاد نظام شامل لضبط الجودة يمّكن من تقييم ومراجعة وتطوير المناهج والبرامج، ويرشد إلى الاحتياجات الحقيقية للسوق، ويبني هياكل تنظيمية مرنة ومنظبطة، تعّزز أسلوب العمل الجماعي وفرق العمل مع الإحتفاظ بالإدارة الاستراتيجية المركزية، وتمنح المؤسسة قدراً عالياً من التنافسية(صيام،677,2005).

<u>(رابعاً): قياس الجودة التعليمية Measurement Educational Quality</u>

تعددت وتنوعت الرؤى التي تناولت طرق قياس الجودة التعليمية وذلك دليل على تنامي الاهتمام بها، وترتب على ذلك ظهور عدد من المقياس لقياس تلك الجودة ووصف أبعادها. وأستقرّت الدراسات على شيوع الأساليب التالية لقياس الجودة التعليمية:

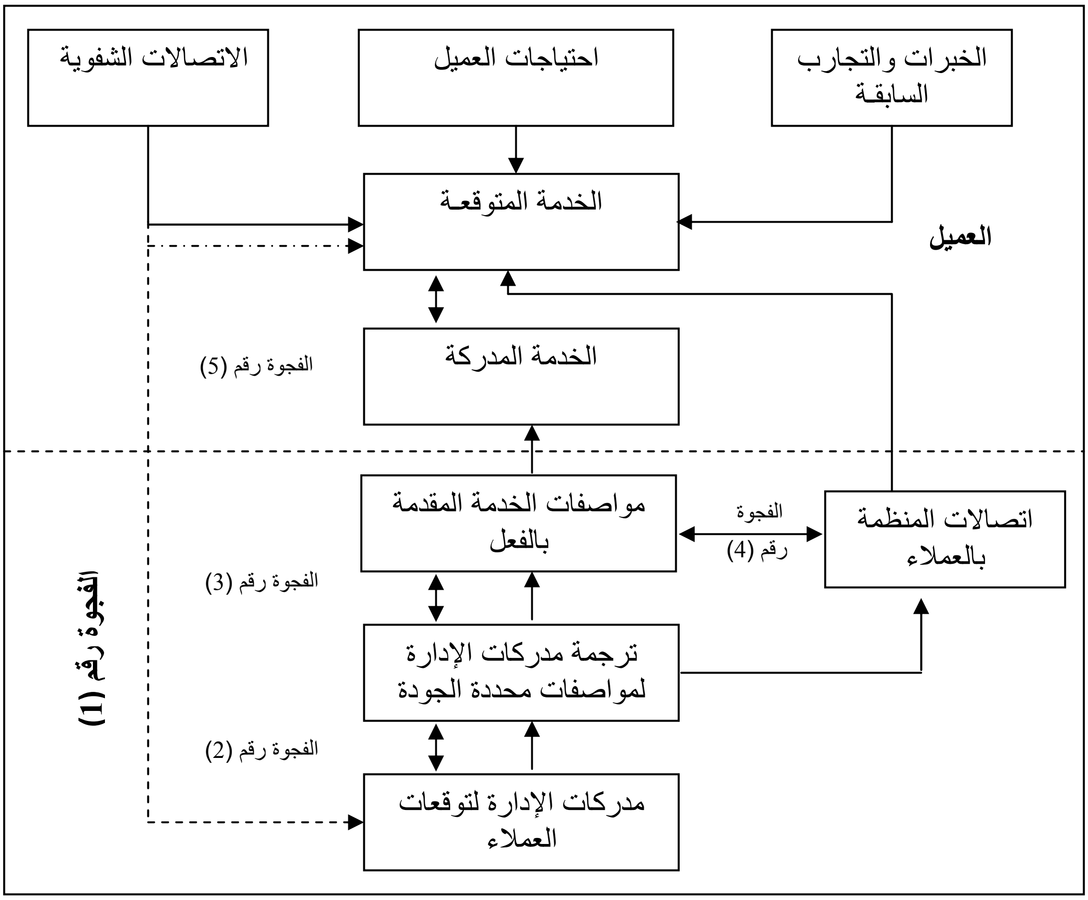
1- مقياس الفجوات Gaps Method / أو SERVQUAL

ينسب إلى Parasuraman, etal عام (1985) ويرتكز على توقعات الفئات المستفيدة من التعليم العالي لمستوى جودة الخدمة، وإدراكهم لمستوى الجودة الفعلي. ومن ثم تحديد مدى التطابق أو الفجوة Gap بين التوقعات والإدراكات (Lweis,1989)، (Cronin&Taylor,1992) وعليه تصبح:

الجودة التعليمية = الجودة الفعلية المدركة – الجودة المتوقعة

وذلك بالنسبة لمجموعة من الأبعاد الرئيسة والفرعية محّل القياس. وتكون قيمة الجودة وفقاً للمعادلة السابقة (1) موجبة، وتمثل تفوق الجودة الفعلية المدركة على الجودة المتوقعة. (2) أو سالبة، وتمثل تفوق الجودة المتوقعة على الجودة الفعلية المدركة،(3) أو صفرية، وتمثل تطابق الجودة الفعلية المدركة مع الجودة المتوقعة.

شكل (2) نموذج فجوة جودة الخدمة التعليمية



A.Parasurman,Valarie A Zeithmal,Berry LL.(1995), Aconceptual Model of services Quality and its impliations for future research ,Journal of Markitng, Vol.49,No.4,p:44

فضلاً عن فجوة (المدركات / التوقعات) المرتبطة بالعملاء هناك أربعة فجوات أخرى وهي:

- الفجوة رقم (1): تنتج عن الاختلاف بين (توقعات العملاء وإدراك الإدارة لتوقعات العملاء). بسبب عدم معرفة احتياجات ورغبات العملاء.
- الفجوة رقم (2): تنتج عن الإختلاف بين (مدركات الإدارة لمواصفات مُحددة للجودة وبين مدركات الإدارة لتوقعات العملاء). بسبب عدم ترجمة احتياجات وتوقعات العملاء الى مواصفات محددة.

- الفجوة رقم (3): تنتج بسبب عدم تطابق (مواصفات الخدمة الفعلية المقدمة للعملاء مع مدركات الإدارة بخصوص هذه المواصفات). بسبب انخفاض مهارات مقدّمي الخدمة والذي يعود إلى ضعف القدرة أو الرغبة لدى هؤلاء العاملين.
- الفجوة رقم (4): تنتج عن الخلل في مصداقية المنظمة بسبب إختلاف الخدمة المروجة للعملاء عن الخدمة الفعلية المقدّمة إليهم.

2-مقياس الأداء الفعلي SERVPERF

ويرجع إلى (Cronin&Tylor,1992)، ولا يختلف عن المقياس الأول SERVQUAL من حيث الأبعاد الرئيسة المستخدمة في قياس الجودة، إلا أنه يمتاز بالبساطة وسهولة الإستخدام، والواقعية والمصداقية لأنه يستبعد عمليات الطرح بين توقعات العميل ومدركاته لمستوى الخدمة. ووفقاً لهذا المقياس فإن:

الجودة التعليمية = الأداء

ويؤخذ على هذا المقياس محدودية قيمة النتائج التي يتم التوصل إليها بموجبه بسبب تجاهله توقعات العملاء. ومع ذلك أثبت المقياس ثبات ومصداقية في التطبيق العملي في بعض الدراسات العربية فضلاً عن الاجنبية (المري،محمد،2002، 114-111) .

3-مقياس وكالة الجودة البريطانية (QAA)

صُمّم هذا المقياس من قِبل وكالة الجودة البريطانية The Quality Assurance Agency (QAA)، ويّعد من أكثر المقاييس شيوعاً واستخداماً لقياس الجودة في الجامعات حول العالم، وبما فيها أفضل (500) جامعة عالمية كونه يتسّم بالشمول والتكامل، ويركّز على العلاقة الترابطية والتكاملية بين متغيرات الجودة، ويعزل كل متغير لقياسه وتحديد آثاره.ويهدف المقياس إلى تطبيق أساليب متقدمة لضمان الجودة والتحسين والتطوير المستمر، وتحقيق أعلى المستويات للأنشطة والعمليات وبالتالي مخرجات التعليم العالي. ولتحقيق ذلك تدعو وكالة الجودة البريطانية إلى تطبيق مجموعة من المعايير التي يقود تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي.

وبموجب المقياس، تشمل عملية ضبط الجودة جانبين، يتم من خلالهما التأكد من مستوى جودة البرامج التي تقدمها الجامعة www.QAA.ac.uk، (صندوق الحسين للإبداع والتميّز ،2005).

الجانب الأول: يتعلق بمواصفات البرامج الأكاديمية من حيث (الاهداف الرئيسة والفرعية وآليات إنجازها، وهيكلية البرنامج، ومتطلبات القبول، ومدّة الدراسة، وتصنيف الطلبة حسب المستوى الدراسي، والمواد المكونة للبرنامج والشهادات الممنوحة).

الجانب الثاني: يتصّل بمعايير ضبط جودة التعليم، وتتضمن هذه المعايير محاور رئيسة تشمل (الخطط الدراسية، آلية التعليم والتعلّم، آلية التقييم، وتقدم الطلبة وإنجازاتهم، الدعم الأكاديمي، الدعم اللامنهجي، المصادر التعليمية، البنية التحتية والخدمات، إدارة الجودة

وتعزيزها). وسيتم عرض معايير الجودة التي يتضمنّها المقياس نظراً لأهميتها، ولاعتمادها في هذه الدراسة لقياس مستوى الجودة التعليمية في جامعة البلقاء التطبيقية.

- **تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه Curriculum Design, Contents and Organization**

ينبغي للخطط الدراسية ومحتوياتها وتنظيمها أن تتوافق مع رسالة الجامعة، وأن تسهم في تحقيق مخرجات التعليم المستهدفة، وأن تحقق المخرجات والمناهج الأهداف المخططة، ويشمل هذا المعيار على: توافق محتوى الخطط الدراسية وتنظيمها مع رسالة الجامعة،ومرونة الخطط والخيارات المتاحة أمام الطلبة، وعدد كافٍ من ساعات التدريب العملي، والمتطلبات السابقة ومدى موائمتها،والمهارات الادراكية التي تزودها الخطة للطلبة، ومساهمة الخطة في بناء شخصية الطلبة، وتطوير الخطط ومطابقتها لمعايير الجودة، وملاءمة الخطة لاحتياجات المجتمع المحلي وسوق العمل.

- **آلية التعليم والتعلّم Teaching and Learning Mechanism**

يجب أن تكون مخرجات التعليم محددة بدقة وُمُتّسقةٍ مع متطلبات سوق العمل أو ما تتطلبه ممارسة المهنة، كما ويجب أن تُقيّم مستويات التعليم والتحقق منها باستخدام عمليات ملائمة ومقارنتها بمعايير مناسبة ذات مصداقية عالية.ويركّز هذا المحور على قياس ووصف عملية التعليم والتعّلم وذلك من خلال بعدين رئيسين :

أ-العملية التدريسية The Teaching process وتتضمّن:

ملائمة استراتيجيات التعليم والتعلّم المتبّعة مع الأهداف المرجوه، وتوفير الوسائل التعليمية الإيضاحية،وتكامل شخصية أعضاء الهيئة التدريسية من النواحي النفسية والخلقية

والمعرفية والمهارية، وجودة المادة التعليمية وقدرتها على تحقيق أهداف المساقات الدراسية، ومشاركة الطلبة في العملية التعليمية وتمكينهم، واستخدام وسائل الاتصال الحديثة وتكنولوجيا المعلومات.

ب- التعلّم وينطوي على:

توفير الأرشاد الأكاديمي فيما يتعلق بالمهارات الدراسية والبحث العلمي، والعبء الدراسي للطالب، والمصادر التعليمية المتوفرة والمستخدمة مثل الكتب، والمجلاّت، وغيرها. وقدرة الطالب على المعرفة والفهم والمهارات التحليلية المكتسبة.

- **آلية التقييم Evaluation Mechanism**

تتضمن كفاءة وفاعلية الأساليب المستخدمة في إكتساب المعرفة والمهارات المراد تحقيقها وذلك من خلال ملائمة أساليب التقييم لمخرجات المساق، وضوح معايير تقييم الطلبة، وملائمة عملية التقييم لمستوى الطلبة الإدراكي والدراسي، ودقّة وثبات التقييم والعلامات، وملائمة الاختبارات التحصيلية للمحتوى التعليمي للمادة، وربط التقييم مع نتائج التعليم المقصود.

- **تقدم الطلبة وإنجازاتهم Student Achievement and Accomplishment**

يغطي هذا المحور معلومات الطلبة، من حيث أعدادهم ومتطلبات القبول ومدى التنوع من حيث الجنس والعمر والتوزيع الجغرافي. ومعدّلات التقدم ونسب إنهاء البرنامج (التخرج) ويشمل نسب الرسوب ونسب النجاح، معدّلات الإنسحاب والتحويل من تخصص إلى آخر.

- **الدعم الأكاديمي Academic Support**

ويتضمن التحقق من تنظيم عملية الإرشاد للطلبة، وخلق بيئة تعليمية داعمة بحيث يشعر الطالب بأنه مرحب به للمساعدة في حل أي مشاكل قد تواجهه خلال مسيرته الأكاديمية، وتوفير ورش عمل أو محاضرات إضافية من قِبل مساعدي البحث والتدريس للطلبة الذين يحتاجون إلى ذلك من أجل دعم تحصيلهم العلمي.

- **المصادر التعليمية Learning Resources**

وتتضمن توفير أجهزة الحاسوب والبرمجيّات المناسبة بأعداد تتناسب مع أعداد الطلبة وفق المعايير الدولية ومعايير الإعتماد الأكاديمي،واستخدام الحاسوب والانترنت بالتعليم والتعلّم، وتوفير أعضاء هيئة التدريس بأعداد تتناسب مع أعداد الطلبة وفق المعايير الدولية ومعايير الاعتماد الاكاديمي، وكفاية المباني والمساحات، وتوفير متطلبات المواد المختلفة من المراجع الدراسية. والدوريات والمساحة الكافية في المكتبة، وساعات العمل بالمكتبة وخدمات الدعم والمساعدة، وملائمة خدمات المكتبة المتوفرة مع متطلبات المنهاج والتعليم واستراتيجيات التعلم ونتائج التعلم المقصود وتوفر أماكن مستقلة للدراسة والمرافق الاجتماعية.

- **الدعم اللامنهجي للطالب Student Extracurricular Support**

ويغطي هذا البعد توفير مرشد اجتماعي على مستوى الكلية، وإنشاء النوادي ذات العلاقة بمهارات وتخصصات الطلبة وتنميتها، وتنميةعلاقات الطلبة الإجتماعية، والرحلات اللامنهجية، والحفلات الاجتماعية الهادفة إلى تعزيز علاقات الطلبة، والأنشطة الفنية، واستقبال الطلبة الجدد.

•البنية التحتية والخدمات Infrastructure and Services

وتتضمن جودة المرافق والتجهيزات التي تتطلبها عمليات التعليم والتعلّم، وأن يتم التقييم لها بشكل منتظم لمعرفة استمرار كفاءتها وتتضمن جودة المطاعم الطلابية، وإتّساع المباني وقاعات التدريس ونظافتها. وجودة المقاعد الدراسية، وتوفير الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة، وتوفير المصاعد، وجودة مكاتب أعضاء الهيئة التدريسية والخدمات المساندة مثل التصوير والطباعة وغيرها.

•إدارة الجودة وتعزيزها Quality Management and Enhance

وذلك من خلال التحقق من توفير البيانات والمعلومات التي تعكس وضع الجودة بالنسبة للمحاور المذكورة السابقة، وتوفير هيئة مركزية على مستوى الجامعة تساعد الأقسام المختلفة في ضمان جودة البرامج المقدمة من خلالها.وفتح قنوات الاتصال مع الجامعات العربية والاجنبية لتبادل الخبرات حول تطوير التعليم الجامعي، ومراقبة البيانات الداخلية مثل جودة التعليم والتعلّم وإنجازات الطلبة وغيرها، ودرجة التكامل بين العمل الإداري والأكاديمي على مستوى الجامعة والذي من شأنه أن يساعد على إحداث تغيير متكامل يعزّز الكفاءة والفاعلية الكلية.

لقد وجدنا من خلال مسح عدد من البحوث العربية والأجنبية عدم وجود اتفاق كلّي بشأن المفاهيم والمعايير المحدّدة للجودة التعليمية، إلا أن الجودة التعليمية بدأت تحضى باهتمام واسع في السنوات الأخيرة، وكما يبيّن الجدول رقم (12).

الجدول (12) : عينة من البحوث والدراسات حول الجودة التعليمية

أولا: الدراسات العربية

الباحث، وعنوان البحث، والسنة	محتوى الدراسة
1-دراسةالخولي،مفهوم الجودة التعليمية الشاملة ومدى تأثيرها على الأداء الاكاديمي من واقع جامعة قطر، 2005.	هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية ودور الجودة التعليمية في الوقوف على مواطن القصور وتعزيز مواطن القوة للمؤسسة التعليمية وذلك بالتطبيق على جامعة قطر كحالة دراسية. وقد تم أخذ وجهات نظر أعضاء الهيئة الأكاديمية حول تطبيق نظام تقويم الأداء المتوازن Balance Scorecard كأداة لتحقيق الجودة،وأوضحت الدراسة أن هذه الأداة توفر مؤشرات مهمة بشأن الأداء الاكاديمي، وتعمل على التحسين والتطوير المستمر للجودة وتعزز القدرة على تحقيق الأهداف المنشورة.
2-دراسة الحكاوي،لما بنت حسن ،مدى إمكانية تطبيق إدارةالجودة الشاملة على الكليّات الأهلية في جامعة أم القرى ،2007	صُمّمت الدراسة للتعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليّات الجامعة، وتحديد أبرز الصعوبات التي تواجهها الكليّات عند تطبيقها إدارة الجودة الشاملة بإستخدام المنهج الوصفي المسحي، وقد توصّلت الدراسة إلى أن هناك: (1)إمكانية عالية لتطبيق مبادئ إدرة الجودة الشاملة في كليات الجامعة المختلفة (2) ضرورة وأهمية كبيرة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (3) معوّقات بدرجة متوسطة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
3-دراسةالترتوري، عوض، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي العربية، 2009.	ألقت الدراسة الضوء على المشكلات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي العربية والمتمثّلة في: إنخفاض الأنتاجية، وإرتفاع التكاليف، ونقص الموارد المالية، وتبنّي أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف، وتدني مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين. وتوصلت الدراسة إلى أن مواجه هذه التحديّات والتغلب عليها غاية في الاهمية ليس فقط لتتمكن من المنافسة بل لتتمكن من البقاء، وأن السبيل إلى ذلك هو التطبيق الشامل للجودة والتحسين المستمّر لها.

4-دراسة فارس، الآغا، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام القبول والتسجيل بجامعة القدس المفتوحة،2011.	تمّ تصميم إستبانة وتوزيعها على العاملين في القبول والتسجيل بالجامعة، وتوصّلت الدراسة إلى تطبيق أبعاد الجودة الشاملة بمستوى مقبول وبنسبة 64.3%، وأن هناك علاقة إيجابية بين التزام الادارة العليا بدعم وتطبيق إدارة الجودة الشاملة وتدريب العاملين ومشاركتهم في العملية الإدارية. وأوصت الدراسة بنشر ثقافة الجودة بالجامعة، وتعزيز وعي العاملين بالجودة من خلال عقد الدورات التدريبية، وضرورة تبادل الخبرات مع الجامعات والكليات المختلفة المحلية والعربية والعالمية.
5-دراسة أبو صريح، إدارة الجودة الشاملية في مؤسسات التعليم العالي الليبية، 2012.	حددّت الدراسة المعايير والخطوات التي ينبغي للمؤسسات التعليمية إتباعها في مجال تأسيس هيئات ضمان الجودة والإعتماد الأكاديمي لبرامج التعليم العالي لتحسين نوعية المنتج التعليمي لخدمة المجتمع، وذلك بالإستناد على بعض التجارب العربية والعالمية وأثبتت الدراسة أن مستوى الجودة التعليمية يُسهم في تعديل وتغيير وتطوير الإتجاهات في المجتمع، ويعزّز مواكبة التغيير في شتى المجالات العلمية والعملية.
6-دراسة النجداوي، الصرايرة، مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة الأردنية،2012.	استقصت الدراسة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة الاردنية من وجهه نظر رؤساء أقسام الكليّات الإنسانية ومسؤولي البحث والتطوير.أثبت النتائج وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة في تقييم مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأن هناك مقاومة للتغيير من قبل بعض أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين، وعدم الإلتزام بالمعايير العلمية عند التعيين، وإعتماد الطرق التقليدية والتلقين في التعليم والتعلّم.
7-دراسة بني حمدان، جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضى الطلبة: دراسة تطبيقية في جامعة العلوم التطبيقية،2012.	سعت الدراسة إلى بيان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة، وذلك بإستخدام إستبانة شملت (28) فقرة. وتوصلت الدراسة إلى إرتفاع مستوى الجودة التعليمية بدلالة إرتفاع مستوى رضى الطلبة، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة، وأوصت الدراسة الجامعة بإستمرار التأكيد على الإلتزام والتطوير المستمر للخطة التعليمية.
8-دراسةالمجالي،النوايسة، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي	هدفت الدراسة إلى توضيح دور وحدة ضمان الجودة في هيئة إعتماد مؤسسات التعليم العالي من خلال معايير ضمان الجودة ومؤشراتها بالتطبيق على مركز التطوير وضمان الجودة في جامعة البلقاء التطبيقية وذلك من خلال الكشف عمّا يتضمنه دليل التقييم الذاتي

الاردنية،2012.	للبرنـامج الأكـاديمي كـأداة مـن أدوات ضـمان الجـودة مـن حيـث إجـراءات ومكونـات تقريـر التقيـيم الـذاتي ومعـايير التقييم.

ثانياً: الدراسات باللغة الإنجليزية

1-دراسـة Sontarasi and Tarzik، تـأثير ممارسـات إدارة الجـودة الـشاملة علـى أداء التعلـيم العـالي: دراسـة حالـة فـي كليةالهندسـة التكنولوجيـة فـي الجامعـه الاردنية، 2008.	اختبّرت الدراسة العلاقة بين ممارسات إدارة الجـودة الـشاملة (القيـادة، والتخطـيط الإسـتراتيجي، والتركيـز علـى الطلبـة والـشركاء، والـسوق، والقيـاس، والتحليـل، وإدارة المعرفـة، والتركيـز علـى العـاملين) والأداء. وأظهـرت النتـائج أن ممارسـات إدارة الجـودة الـشاملة قابلـة للتطبيـق فـي مؤسـسات التعلـيم العـالي، وأن ممارسـات القيـادة، والتركيـز علـى الطلبـة والـشركاء والـسوق لهـا أثـر إحصائي إيجابي على الأداء الكلّي.
2-دراسة Multifactor, Hans man Leadership Questionnaire college and university: An Exploratory study on potential Interest in High Education,2008.	شخّصت الدراسة سلوكيات القيادات الإدارية العليا وأثرهـا فـي (1) نـشر ثقافـة الجـودة الـشاملة (2) إحتمالات نجاح تطبيق مشاريع الجودة والإعتماد الأكـاديمي.وتوصـلت الدراسـة إلـى أن سـلوكيات القيادات الإدارية العليا تلعب دوراً مؤثراً في خلق ثقافـة لتطبيـق مـشاريع الجـودة، ومـن ثـم تـزداد فرص الحصول على الإعتماد الاكاديمي، وتزداد القدرة التنافسية على مختلف الأصعدة.
3-دراسة Serdar,Anamaria, performance Management and key performance indictors for higher Education institutions in Serbia, 2010	حددت الدراسـة عدد مـن المؤشـرات والتـي يمكـن فـي ضـوئها تحـسين أداء مؤسـسات التعلـيم العالي، وتناولت التغيرات الجوهرية التي تعرضت لهـا مؤسـسات التعلـيم العـالي وأثـر تعـدد مـصادر التمويل على مستوى المنافسة. وأقترحت عدد من المؤشرات لتحسين الرقابة على إستخدام المـوارد التنظيمية.

4-دراسة Sharstri & Kumar, Implementation of Quality Management in Higher Education, 2010.	ركّزت الدراسة على واقع مؤسسات التعليم العالي والإحتياجات الطارئة الضرورية لتحسين نوعية التعليم العالي لمواجهه تحدّيات العولمة، ومن أجل تحقيق التنمية الإجتماعية والإقتصادية لمختلف البلدان. ولتحقيق ذلك وجدت الدراسة أنه لا بد من تحقيق التوازن بين الكم والكيف في تقديم الخدمات التعليمية، وأن تصبح أكثر إبتكارية مما يؤدي إلى تحسين جودة المعرفة المنتجة. وقدمت الدراسة العديد من التصورات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

الفصل الرابع

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

- المبحث الأول: تحليل متغيرات الدراسة
Analyzing Study Variables

- المبحث الثاني: اختبار الارتباط بين متغيرات الدراسة
Testing the Correlations Among Variables of the Study

- المبحث الثالث: اختبار التأثيرات بين متغيرات الدراسة
Testing the Effects Among Variables of the Study

الفصل الرابع

المبحث الأول: اختبار نموذج الدراسة وفرضياته

Testing Study Model and it's Hypotheses

ينطوي هذا الجزء من البحث على جانبين رئيسين، أولهما التحليل الأولي للبيانات والذي يتعلق برأس المال الفكري والجودة التعليمية وما يحتويانه من متغيرات فرعية من وجهة نظر عينة الدراسة. أما الجانب الثاني فقد تضمن اختبار نموذج الدراسة (الشكل رقم 1) والفرضيات المنبثقة عنه.

أولاً: تحديد أهمية متغيرات رأس المال الفكري

تم تأطير مفهوم رأس المال الفكري بالاعتماد على مقياس الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير (ASTD) مع إجراء بعض التعديلات عليه لتحقيق أهداف دراستنا، وفقاً لخمسة أبعاد رئيسة (رأس المال البشري، رأس المال المعرفي، رأس المال التنظيمي، رأس المال الأكاديمي، رأس المال العلائقي أو الزبائني). (Choo & Bontis, 2002, 62). وأن توفر هذه الأبعاد في جامعة البلقاء التطبيقية يشير إلى عمق تأثيرها في الجودة التعليمية.

1. رأس المال البشري Human Capital

تم قياس رأس المال البشري من خلال (7) فقرات تبين مدى تمتع هيئات الجامعة التدريسية والإدارية والفنيّة بـ (المعرفة، الخبرات، المهارات، المعنويات، القدرة على الابتكار والتجديد، التدريب، الكفاءة). بلغ الوسط الحسابي لهذا المتغير (3.45) بانحراف

معيـاري (0.77) واعتمـاداً علـى حركـة المقيـاس[1] التـي تـشير إلـى أن الـدرجات المنخفضة تؤشر اهتماماً ضعيفاً برأس المال البشري في حين أن الدرجات العالية تعكس اهتماماً عالياً برأس المال البشري. فإن قيمة الوسط لهذا المتغير أعلى من الوسط الحسابي الثابت بمقدار (0.45) مما يعني أن قيمة هذا المتغير معتدلة. أظهرت فقرات رأس المال البشري أوساط حسابية متباينة كان أعلاها (3.74) عند تمتع هيئات الجامعة التدريسية والإدارية والفنية بقدر عالٍ من المعرفة، وأدناها (3.07) في القدرة على الابتكار والتجديد وبانحراف معياري (0.909)، (1.081) على التوالي. تراوحت النسب المئوية للاتفاق على فقرات رأس المال البشري بين (70.6% – 40.2%) مقابل نسب عدم اتفاق حول الفقرات ذاتها تراوحت بين (30.9% – 9.8%) من العينة. تدل نسب اتفاق العينة على اهتمام معتدل في رأس المال البشري.

2. رأس المال المعرفي Knowledge Capital

تم قياس رأس المال المعرفي من خلال سبعة فقرات تعكس دعم وتشجيع الجامعة (للبحث العلمي والتأليف، تخصصات وبرامج أكاديمية مميّزة، تطبيق معايير الجودة والاعتماد، براءات الاختراع والابتكار، نظم المعلومات وقواعد البيانات، استخدام البرمجيات، نظم الاتصال والشبكات). تبين أن النسب المئوية لاتفاق أفراد العينة حول فقرات رأس المال

---

(1) تم استخدام الوسط الحسابي الثابت للقياس كقاعدة لمقارنة الأوساط الحسابية لإجابات أفراد العينة على فقرات ومتغيرات الدراسة وكما يلي: (مجموع أبعاد المقياس ÷ عددها)، وعليه فإن الوسط الحسابي المعياري الثابت= (5+4+3+2+1) ÷ (5) = 3. وبالاعتماد على الوسط الحسابي المعياري فإن الفقرة أو المتغير الذي يقع تحت القيمة (3) يعبر عن ضعف اهتمام جامعة البلقاء التطبيقية به، والفقرة أو المتغير الذي يقع أعلى القيمة (3) يعبر عن اهتمام الجامعة به، والفقرة أو المتغير الذي يقع على القيمة (3) يعبر عن اهتمام متوسط للجامعة به.

المعرفي قد تراوحت بين (50.5% عند دعم وتشجيع البحث العلمي والتأليف – 33.8% عند براءات الاختراع والابتكار) مقابل نسب عدم اتفاق حول الفقرات ذاتها تراوحت بين (37.2% – 25%). وبلغ الوسط الحسابي للمتغير (3.17) بانحراف معياري (0.825) وهي قيمة معتدلة. وكانت الأوساط الحسابية لجميع فقرات رأس المال البشري أعلى من الوسط الثابت عدا فقرة دعم براءات الاختراع والابتكار حيث بلغ الوسط الحسابي لها (2.94). وتشير نسب اتفاق العينة على اهتمام ضعيف في رأس المال المعرفي.

3. رأس المال التنظيمي Organizational Capital

تم قياس رأس المال التنظيمي من خلال (7) فقرات تتسم بها بيئة الجامعة (ثقافة جامعية إيجابية، قيادة إدارية ناجحة، العمل بروح الفريق الواحد، تنسيق عمودي وأفقي فعال، عدم وجود فجوة قيادية بين الصف الأول والصفوف التالية، توافق الأهداف الشخصية مع أهداف الجامعة، انخفاض مستوى الصراع والاختلاف). تراوحت النسب المئوية للاتفاق على فقرات رأس المال التنظيمي بين (44.6% – 35.8%) حيث كانت أعلاها عند توفر ثقافة جامعية إيجابية وأدناها عند العمل بروح الفريق الواحد مقابل نسب عدم اتفاق حول الفقرات ذاتها تراوحت من (35.3% – 23%) حيث كانت أعلاها عند عدم وجود فجوة قيادية بين الصف القيادي الأول والصفوف التالية وأدناها عند ثقافة جامعية إيجابية. وبلغ الوسط الحسابي للمتغير (3.04) وهي قريبة جداً من الوسط الثابت وتشير إلى قيمة متوسط للمتغير. وانقسمت فقرات رأس المال التنظيمي مناصفة حيث كانت ثلاثة فقرات أعلى من الوسط الثابت (ثقافة جامعية إيجابية، قيادة إدارية ناجحة، تنسيق عمودي وافقي فعال) وثلاثة فقرات أدنى من الوسط الثابت (توافق الأهداف الشخصية مع أهداف الجامعة، وانخفاض

مستوى الصراع والاختلاف، وعدم وجود فجوة قيادية بين الصف الأول والصفوف التالية). وتشير نسب اتفاق العينة على اهتمام متوسط في رأس المال التنظيمي.

4. رأس المال الأكاديمي Academic Capital

تم قياس رأس المال الأكاديمي من خلال (4) فقرات تمنحها الجامعة أولوية كبيرة هي (عمليات التعليم والتعلم، وتقنياته، ونظمه، ومستوى الإنفاق عليه). بلغت النسب المئوية لاتفاق أفراد العينة حول فقرات متغير رأس المال الأكاديمي (56.3% – 46.6% – 48.1% – 43.2%) مقابل نسب عدم اتفاق حول الفقرات ذاتها بلغت (20.1% – 22% – 19.6% – 30.4%). وتؤكد هذه النتائج ضعف الاهتمام برأس المال الأكاديمي. بلغ الوسط الحسابي للمتغير (3.27) وهي أعلى من الوسط الحسابي الثابت بمقدار (0.27). وتباينت الأوساط الحسابية لفقرات رأس المال الأكاديمي حيث كان أعلاها (3.40) عند الاهتمام بعمليات التعليم والتعلم وأدناها (3.08) عند الإنفاق على التعليم والتعلم. وهذا يتطلب إعادة النظر في بؤر التركيز الاستراتيجي وسياسات تخصيص الأموال.

5. رأس المال الزبائنيConsumer (Market) Capital

تم قياس رأس المال العلائقي من خلال (9) فقرات توضح طبيعة العلاقات التي تنشئها الجامعة وتعمل على صيانتها في بيئتها الداخلية (رضا الطلبة، وولائهم، وتمكينهم، ومشاركتهم والتعاون معهم، والخدمات المقدمة لهم، ومعالجة شكاواهم، وزيادة أعدادهم) وبيئتها الخارجية (سمعة وصورة الجامعة، والعلاقات مع الجامعات والمؤسسات الأخرى). حققت فقرات راس المال العلائقي أوساط حسابية متباينة كان أعلاها (3.25) عند العلاقة مع الجامعات والمؤسسات الأخرى وأدناها (2.90– أقل من الوسط الثابت) عند الخدمات

المقدمة للطلبة بانحراف معياري (1.033)، (0.993) على التوالي. وبلغ الوسط الحسابي لمتغير رأس المال العلائقي (3.08) مشيراً إلى اهتمام متوسط للعلاقات البيئية الداخلية والخارجية. وتبين أن النسب المئوية للاتفاق على فقرات رأس المال العلائقي قد تراوحت بين (42.7% عند سمعة وصورة الجامعة – و 28.4 عند الخدمات المقدمة للطلبة) مقابل نسب عدم اتفاق حول الفقرات ذاتها تراوحت بين (32.9% عند معالجة شكاوي الطلبة – 23% عند العلاقة مع الجامعات والمؤسسات الأخرى). تؤكد هذه النسب الاهتمام الضعيف في رأس المال ألعلائقي.

يُستنتج مما سبق:

- ضعف رأس المال الفكري في جامعة البلقاء التطبيقية بدلالة النسب المئوية للاتفاق على متغيراته.
- يتوفر رأس المال الفكري في جامعة البلقاء التطبيقية حسب الترتيب التنازلي التالي من وجهة نظر أفراد العينة (رأس المال البشري، رأس المال الأكاديمي، رأس المال المعرفي، رأس المال الزبائني، رأس المال التنظيمي).

الجدول 13: تحديد أهمية متغيرات رأس المال الفكري

N = 204

تسلسل	رأس المال الفكري	مقياس الإجابة													
		لا أتفق تماماً		لا أتفق		محايد		اتفق		اتفق تماماً		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجموع نسب لا أتفق	مجموع نسب اتفق
		1		2		3		4		5		X	S.D		
		عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%				
1-	المعرفة	6	2.9	14	6.9	40	19.6	112	54.9	32	15.7	3.74	0.909	9.80	70.60
2-	الخبرات	3	1.5	20	9.8	42	20.6	106	52	33	16.2	3.72	0.903	11.30	68.20
3-	المهارات	5	2.5	18	8.8	60	29.4	91	44.6	30	14.7	3.60	0.928	11.30	59.30
4-	المعنويات	10	4.9	44	21.6	54	26.5	77	37.3	19	9.3	3.25	1.051	26.50	46.60
5-	القدرة على الابتكار والتجديد	18	8.8	45	22.1	59	28.9	69	33.8	13	6.4	3.07	1.081	30.90	40.20
6-	التدريب	11	5.4	33	16.2	62	30.4	81	39.7	17	8.3	3.29	1.013	21.60	48.00
7-	الكفاءة	15	7.4	17	8.3	47	23	104	51	21	10.3	3.49	1.034	15.70	61.30
إجمالي رأس المال البشري												**3.45**	**0.77**	-	-
1-	البحث العلمي والتأليف	10	4.9	41	20.1	50	24.5	81	39.7	22	10.8	3.31	1.064	25.00	50.50
2-	تخصصات وبرامج أكاديمية مميزة	8	3.9	45	22.1	56	27.5	77	37.7	18	8.8	3.25	1.024	26.00	46.50
3-	تطبيق معايير الجودة والاعتماد	13	6.4	44	21.6	49	24	76	37.3	22	10.8	3.25	1.105	28.00	48.10
4-	براءات الاختراع والابتكار	17	8.3	59	28.9	59	28.9	58	28.4	11	5.4	2.94	1.060	37.20	33.80
5-	ظم المعلومات و قواعد البيانات	10	4.9	46	22.5	50	24.9	85	41.7	13	6.4	3.22	1.025	27.4	48.10
6-	استخدام البرمجيات	3	1.5	50	24.5	64	31.4	74	36.3	13	6.4	3.22	0.938	26.00	42.70
7-	نظم الاتصال والشبكات	11	5.4	41	20.1	61	29.9	81	39.7	10	4.9	3.19	0.990	25.50	44.60
إجمالي رأس المالي المعرفي												**3.17**	**0.825**	-	-
1-	ثقافة جامعية ايجابية	11	5.4	36	17.6	66	32.4	85	41.7	6	2.9	3.19	0.946	23.00	44.60
2-	قيادة إدارية ناجحة	13	6.4	44	21.6	68	33.3	68	33.3	11	5.4	3.10	1.007	28	38.7
3-	العمل بروح الفريق الواحد	16	7.8	51	25	64	31.4	63	30.9	10	4.9	3.00	1.036	32.8	35.8

4-	تنسيق عمودي وافقي فعال	14	6.9	48	23.5	68	33.3	63	30.9	11	5.4	3.04	1.019	30.40	36.3
5-	عدم وجود فجوة قيادية بين الصف الأول والصفوف التالية	18	8.8	54	26.9	58	28.4	66	32.4	8	3.9	2.96	1.050	35.3	36.3
6-	توافق الأهداف الشخصية مع أهداف الجامعة	20	8.9	52	25.5	56	27.5	69	33.8	7	3.4	2.96	1.061	34.4	37.2
7-	انخفاض مستوى الصراع والاختلاف	21	10.3	49	24	60	29.4	61	29.9	13	6.4	2.98	1.101	34.3	36.3
إجمالي رأس المال التنظيمي												**3.04**	**0.821**	-	-
1-	عمليات التعليم و التعلم	8	3.9	33	16.2	48	23.5	99	48.5	16	7.8	3.40	0.980	20.1	56.3
2-	تقنيات التعليم و التعلم	9	4.4	36	17.6	64	31.4	83	40.7	12	5.9	3.26	0.965	22	46.6
3-	نظم التعليم و التعلم	7	3.4	33	16.2	66	32.4	85	41.7	13	6.4	3.31	0.936	19.6	48.1
4-	الإنفاق على التعليم و التعلم	23	11.3	39	19.1	54	26.5	74	36.3	14	6.9	3.08	1.131	30.4	43.2
إجمالي رأس المال الأكاديمي												**3.27**	**0.858**	-	-
1-	رضا الطلبة	8	3.9	47	23	79	38.7	57	27.9	13	6.4	3.10	0.957	26.9	34.3
2-	ولاء الطلبة	10	4.9	50	24.5	83	40.7	51	25	10	4.9	3.00	0.944	29.4	29.9
3-	تمكين الطلبة	7	3.4	51	25	87	42.6	50	24.5	9	4.4	3.01	0.901	28.4	28.9
3-	مشاركة الطلبة و التعاون معهم	12	5.9	46	22.5	67	32.8	67	32.8	12	5.9	3.10	1.009	28.4	38.7
4-	الخدمات المقدمة للطلبة	19	9.3	47	23	80	39.2	51	25	7	3.4	2.90	0.993	32.3	28.4
5-	معالجة شكاوي الطلبة	14	6.9	53	26	62	30.4	68	33.3	7	3.4	3.000	1.005	32.9	36.7
6-	زيادة أعداد الطلبة(الحصة من سوق التعليم العالي)	12	5.9	41	20.1	65	31.9	71	34.8	15	7.4	3.18	1.026	26	42.2
7-	سمعة وصورة الجامعة	13	6.4	36	17.6	68	33.3	76	37.3	11	5.4	3.18	0.997	24	42.7
8-	العلاقات مع الجامعات و المؤسسات الأخرى	9	4.4	38	18.6	73	35.8	60	29.4	24	11.8	3.25	1.033	23	41.2
إجمالي رأس المال ألعلائقي												**3.08**	**0.738**	-	-
رأس المال الفكري الكلي												**3.21**	**0.652**	-	-

ثانياً: تحديد أهمية متغيرات الجودة التعليمية

تم بلورة مفهوم الجودة التعليمية بالاعتماد على المنطلقات النظرية لعلم الإدارة الاستراتيجية والإنتاج والعمليات، وبعد مراجعة عدد من مقاييس الجودة التعليمية وقع الاختيار على مقياس (QAA) Quality Academic Agency المصمم في بريطانيا والذي تم اختباره واعتماده لتقييم أكثر من (500) جامعة حول العالم (www.QA.ac.UK). ويشير المقياس إلى أن الجودة التعليمية تتضمن (7) متغيرات أساسية هي (جودة تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه، جودة التعليم والتعلم والتقييم، تقدُّم الطلبة وتحصيلهم، جودة مصادر التعلم، دعم الطلبة الأكاديمي واللامنهجي، جودة البنى التحتية، فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها). وبعد تطبيق المقياس على عينة من المدرسين في جامعة البلقاء التطبيقية اتضح الآتي:

1. جودة تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه:

تم قياس جودة تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه من خلال (8) فقرات تعكس (توافق المنهاج ومحتوياته وتنظيمه، مرونة الخطط والخيارات المتاحة أمام الطلبة، عدد ساعات التدريب العملي، ملائمة المتطلبات السابقة للمساقات، المهارات الإدراكية التي يزودها المنهاج للطلبة، واسهامه في بناء شخصية الطالب، وتلبيته لاحتياجات المجتمع المحلي وسوق العمل، ومدى تطويره ومطابقته لمعايير الجودة). تراوحت النسب المئوية للاتفاق على فقرات جودة تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمية بين (69.1% − 50%) حيث كان أعلاها عند توافق محتوى الخطط الدراسية وتنظيمها مع رسالة الجامعة وأدناها عند تطوير الخطط ومطابقتها لمعايير الجودة مقابل نسب عدم اتفاق حول الفقرات ذاتها

تراوحت من (22.5% – 18.7%) حيث كانت أعلاها عند مساهمة الخطط في بناء شخصية الطالب وأدناها عند ملائمة المتطلبات السابقة للمواد. وبلغ الوسط الحسابي لجودة تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمية (3.44) وهي أعلى من الوسط الثابت بقليل. وكانت الأوساط الحسابية لجميع فقرات جودة تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمية أعلى من الوسط الثابت لكنها قريبة منه. وتشير نسب اتفاق العينة إلى جودة متوسطة للمنهاج ومحتوياته وتنظيمية.

2. جودة التعليم والتعلم والتقييم

تشتمل جودة التعليم والتعلم والتقييم متغيرين هما: (1) العملية التدريسية (2) التقييم. تم قياس جودة العملية التدريسية من خلال (6) فقرات، وتم قياس جودة التقييم من خلال (5) فقرات. برهن تحليل النتائج على اهتمام متوسط في عملية التعليم والتعلم والتقييم كالآتي:

أ– **جودة العملية التدريسية (التعليم والتعلم):**

تظهر في (ملائمة استراتيجيات التعليم والتعلم للأهداف المرجوة، وتوفير الوسائل التعليمية الإيضاحية، وقدرة الهيئة التدريسية على الاستخدام الفعلي للوسائل المتاحة، وتكامل شخصية أعضاء الهيئة التدريسية النفسية والخلقية والمعرفية، وجودة المادة التعليمية وقدرتها على تحقيق أهداف مساق الدراسة، ودور الطلبة ومشاركتهم بالعملية الأكاديمية). تبين أن النسب المئوية لاتفاق أفراد العينة حول فقرات جودة العملية التدريسية قد تراوحت بين (58.8% – 46.1%) حيث كانت أعلاها عند تكامل شخصية أعضاء الهيئة التدريسية وأدناها عند توفير الوسائل التعليمية الإيضاحية مقابل نسب عدم اتفاق حول الفقرات ذاتها تراوحت بين (30.4% – 19.1%) حيث كانت اعلاها عند توفير الوسائل التعليمية

الإيضاحية وأدناها عند تكامل أعضاء الهيئة التدريسية. بلغ الوسط الحسابي لجودة العملية التدريسية (3.31%) وهي أعلى عن الوسط الحسابي الثابت بمقدار (0.31%). وكانت الأوساط الحسابية لجميع فقرات جودة العملية التدريسية أعلى من الوسط الثابت حيث تراوحت بين (3.44 – 3.11). تدل نسب اتفاق أفراد العينة على مستوى جودة متوسط العملية التدريسية.

ب- جودة التقييم Evaluation quality

تتجلى في (ملائمة أساليب التقييم، ووضوح معايير التقييم، ودقة وثبات التقييم والعلامات، وملائمة الاختبارات لمحتوى المادة التعليمي، وقياس مدى تحقيق نتائج التعلم المقصود). اتضح أن النسب المئوية لاتفاق أفراد العينة حول فقرات جودة التقييم قد تراوحت بين (61.7% - 56.3%) حيث كان أعلاها عند وضوح معايير التقييم وأدناها عند قياس مدى تحقيق نتائج التعلم المقصود. مقابل نسب عدم اتفاق حول الفقرات ذاتها تراوحت بين (23.1% - 16.7%) حيث كانت أعلاها عند ملائمة أساليب التقييم وأدناها عند ملائمة الاختبار لمحتوى المادة التعليمي، بلغ الوسط الحسابي لجودة التقييم (3.45) وهي أعلى من الوسط الثابت بمقدار (0.45). وكانت الأوساط الحسابية لجميع فقرات جودة التقييم أعلى من الوسط الحسابي الثابت حيث تراوحت بين(03.53 – 3.39). تدل نسب اتفاق أفراد العينة على جودة متوسطة لعملية التقييم.

وكان الوسط الحسابي الكلي للتعليم والتعلم والتقييم (جودة التعلم والتعليم + جودة التقييم) (3.38) وهو مؤشر على اهتمام متوسط وجودة معتدلة.

3. تقدم الطلبة وتحصيلهم

تم قياس تقدم الطلبة وتحصيلهم العلمي من خلال أربعة فقرات تعكس (نسب الرسوب، نسب النجاح، معدلات الانسحاب، التحويل من تخصص لآخر). اتضح أن النسب المئوية لاتفاق أفراد العينة حول فقرات مدى تقدم الطلبة وجودة تحصيلهم العلمي قد تراوحت بين (47.6% عند فقرة نسب الرسوب – 34.3% عند فقرة التحويل من تخصص لآخر) مقابل نسب عدم اتفاق حول الفقرات ذاتها تراوحت بين (23.1% – 20.6%). وبلغ الوسط الحسابي للمتغير (3.25) بانحراف معياري (0.791). وتشير نسب اتفاق أفراد العينة إلى اهتمام متوسط من الجامعة بمدى تقدم الطلبة وجودة تحصيلهم الأكاديمي.

4. جودة مصادر التعلم

تم قياس جودة مصادر التعلم من خلال خمسة فقرات ذات صلة بـ (توفير الحواسيب وتناسبها مع اعداد الطلبة، مواكبة التطور بالتدريس باستخدام الحاسوب والإنترنت، توفير أعضاء هيئة تدريس يتناسب مع أعداد الطلبة، توفير مراجع ودوريات ومساحات وساعات عمل كافية بالمكتبة، ملائمة خدمات المكتبة المتوفرة مع متطلبات المنهاج ونتائج التعلم المقصود). تراوحت النسب المئوية للاتفاق على فقرات جودة مصادر التعلم من (37.2% – 26.9%) حيث كانت أعلاها عند توفير أعضاء هيئة تدريس يتناسب مع أعداد الطلبة وأدناها عند مواكبة التطور بالتدريس باستخدام الحاسوب والانترنت بالتعليم والتعلم مقابل نسب عدم إتفاق حول الفقرات ذاتها تراوحت بين (47.1% – 38.7%) حيث كانت أعلاها عند ملائمة خدمات المكتبة المتوفرة مع متطلبات المنهاج ونتائج التعلم المقصود وأدناها عند توفير أعضاء هيئة تدريس يتناسب مع أعداد الطلبة. وبلغ الوسط الحسابي لجودة مصادر

التعلم (2.75) وهي قيمة أقل من الوسط الحسابي الثابت وتشير إلى ضعف وعدم جودة في مصادر التعلم المتاحة. وكانت الأوساط الحسابية لجميع فقرات مصادر التعلم أدنى من الوسط الثابت وضعيفة حيث تراوحت بين (2.65-2.94). وتشير نسب اتفاق أفراد العينة إلى ضعف كبير في مصادر التعلم وعدم جودتها.

5. دعم الطلبة

يتكون دعم الطلبة من متغيرين هما: (1) دعم الطلبة الأكاديمي وإرشادهم (2) الدعم اللامنهجي للطلبة. تم قياس جودة دعم الطلبة الأكاديمي وإرشادهم من خلال ثلاثة فقرات، وتم قياس جودة الدعم اللامنهجي للطلبة من خلال أربعة فقرات. أشارت نتائج التحليل إلى اهتمام وجودة متوسطة لمتغير دعم الطلبة وكالآتي:

أ- دعم الطلبة الأكاديمي وإرشادهم

يبدو من خلال (تنظيم عملية إرشاد الطلبة، خلق بيئة تعليمية مناسبة، علاقات الطالب مع عضو الهيئة التدريسية خلال وخارج نطاق الدراسة). اتضح أن النسب المئوية لاتفاق أفراد العينة حول فقرات دعم الطلبة الأكاديمي وإرشادهم قد تراوحت بين (53.9% – 45.6%) حيث كانت أعلاها عند خلق بيئة تعليمية مناسبة وأدناها عند تنظيم عملية إرشاد الطلبة مقابل نسب عدم اتفاق حول الفقرات ذاتها بين (29.5% – 28%) حيث كانت أعلاها عند خلق بيئة تعليمية مناسبة وأدناها عند علاقات الطالب بعضو الهيئة التدريسية خلال وخارج نطاق الدراسة. بلغ الوسط الحسابي لجودة دعم الطلبة (3.23) وهي قيمة أعلى من الوسط الحسابي الثابت وتشير إلى اهتمام متوسط. وكانت الأوساط الحسابية لجميع

فقرات دعم الطلبة الأكاديمي وإرشادهم أعلى من الوسط الحسابي الثابت لكنها قريبة إليه. تدل نسب اتفاق العينة على جودة متوسطة لعملية دعم الطلبة الأكاديمي وإرشادهم.

ب- الدعم اللامنهجي للطلبة

يشمل (توفير مرشد اجتماعي لكل كلية، وإنشاء نواد ذات علاقة بمهارات وتخصصات الطلبة، تنظيم الأنشطة الفنية والاجتماعية، استقبال الطلبة الجدد). تبين أن النسب المئوية لاتفاق أفراد العينة حول فقرات الدعم اللامنهجي للطلبة قد تراوحت بين (49.6% - 31.4%) حيث كانت أعلاها عند توفير مرشد اجتماعي لكل كلية وأدناها عند تنظيم الأنشطة الفنية والاجتماعية مقابل نسب عدم اتفاق حول الفقرات ذاتها تراوحت بين (47.6% - 30.9%) حيث كانت أعلاها عند تنظيم الأنشطة الفنية الإجتماعية وأدناها عند توفير مرشد اجتماعي. بلغ الوسط الحسابي لجودة الدعم اللامنهجي للطلبة (2.87) وهي قيمة أقل من الوسط الحسابي الثابت. وكانت جميع الأوساط الحسابية أقل من الوسط الثابت عدا فقرة توفير مرشد اجتماعي. تدل بنسب اتفاق أفراد العينة على ضعف كبير وجودة منخفضة لدعم الطلبة اللامنهجي.

وكان الوسط الحسابي الكلي لدعم الطلبة (جودة دعم الطلبة الأكاديمي + جودة دعم الطلبة اللامنهجي) (3.05) وهو دليل على اهتمام متوسط وجودة معتدلة.

6. جودة البُنية التحتية

تم قياس جودة البنية التحتية من خلال ثمانية فقرات عكست توفر وملائمة كل من (المطاعم، اتساع المباني وقاعات التدريس، الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة، توفر المصاعد، مكاتب أعضاء الهيئة التدريسية، الخدمات المساندة، نظافة المباني والقاعات).

تبين أن النسب المئوية لاتفاق أفراد العينة حول فقرات جودة البنية التحتية قد تراوحت بين (26.5% عند فقرة توفر المطاعم الطلابية الملائمة – 14.7% عند فقرة اتساع المباني وقاعات التدريس وملائمتها) مقابل نسب عدم اتفاق حول الفقرات ذاتها تراوحت بين (71.1% – عند فقرة جودة مكاتب أعضاء الهيئة التدريسية وملائمتها – 53.9% عند فقرة توفر المطاعم الطلابية الملائمة). بلغ الوسط الحسابي لجودة البُنية التحتية (2.32) بانحراف معياري (0.889) وهي قيمة أقل من الوسط الحسابي الثابت وتشير إلى ضعف وعدم جودة وملائمة البنى التحتية للجامعة ويعزى ذلك إلى قدم مباني ومرافق الكليات المختلفة التابعة للجامعة في المحافظات فضلاً عن أن التركيز الحالي ينصب على استكمال البنى التحتية في مركز الجامعة. وكانت الأوساط الحسابية لجميع فقرات جودة البنى التحتية أدنى من الوسط الثابت وضعيفة حيث تراوحت بين (2.16-2.56). وتدل نسب اتفاق العينة على ضعف كبير في جودة البنى التحتية وعدم وملائمتها.

7. فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها

تم قياس فاعلية إدارة الجودة بالجامعة من خلال خمسة فقرات تعكس قدرة تلك الإدارة على تحقيق أهدافها المتصلة بـ (توفير بيانات ومعلومات تعكس وضع الجودة بالجامعة، توفير آليات لضبط جودة البرامج الأكاديمية، توفير هيئة مركزية على مستوى الجامعة تساعد الأقسام في ضمان جودة البرامج، تحقيق درجة من التكامل على مستوى الجامعة تساعد الأقسام في ضمان جودة البرامج، فتح قنوات الاتصال مع الجامعات العربية والأجنبية لتبادل الخبرات حول الجودة). اتضح أن النسب المئوية لاتفاق أفراد العينة حول فقرات فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها قد تراوحت بين (37.8% – 31.4%) حيث كان أعلاها

عند فقرة توفير آليات لضبط جودة البرامج الأكاديمية وأدناها عند فقرة توفير بيانات ومعلومات تعكس وضع الجودة بالجامعة مقابل نسب عدم اتفاق حول الفقرات ذاتها تراوحت بين (48.1% - 40.2%) حيث كان أعلاها عند فقرة توفير بيانات ومعلومات تعكس وضع الجودة بالجامعة وأدناها فقرة التكامل على مستوى الجامعة وبما يساعد الأقسام في ضمان جودة البرامج الأكاديمية. بلغ الوسط الحسابي لفاعلية إدارة الجودة وتعزيزها (2.83) وهي أقل من الوسط الحسابي الثابت وتشير إلى ضعف واضح في عملية إدارة الجودة وتعزيزها يعزز ذلك أن الأوساط الحسابية لجميع فقرات فاعليه إدارة الجودة وتعزيزها كانت أدنى من الوسط الثابت وضعيفة جداً إذ تراوحت بين(2.73 -2.88). وتدل نسب اتفاق العينة على ضعف كبير في فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها وعدم قدرتها على تحقيق أهدافها، ويتطلب هذا إعادة النظر بصورة جذرية في الوحدة التنظيمية المسؤولة عند تطوير وتعزيز وإدارة عملية الجودة في الجامعة.

الجدول (14): تحديد أهمية متغيرات الجودة التعليمة

N = 204

تسلسل	رأس المال الفكري	مقياس الإجابة													
		لا أتفق تماماً		لا أتفق		محايد		اتفق		اتفق تماماً		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجموع نسب لا أتفق	مجموع نسب اتفق
		1		2		3		4		5		X	S.D		
		عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%				
-1	محتوى الخطط الدراسية وتنظيمها وتوافقها مع رسالة الجامعة	2	1	38	18.6	23	11.3	129	63.2	12	5.9	3.54	0.895	19.6	69.1
-2	مرونة الخطط و الخيارات المتاحة أمام الطلبة	7	3.4	34	16.7	26	12.7	121	59.3	16	7.8	3.51	0.975	20.1	67.1
-3	عدد ساعات التدريب العملي	6	2.9	39	19.1	44	21.6	100	4.9	15	7.4	3.39	0.974	22	56.4
-4	ملائمة المتطلبات السابقة للمواد	4	2	34	16.7	29	14.2	116	56.9	21	10.3	3.57	0.952	18.7	67.2
-5	المهارات الإدراكية التي تزودها الخطة للطلبة	8	3.9	33	16.2	41	20.1	101	49.5	21	10.3	3.46	1.009	20.1	59.8
-6	مساهمة الخطة في بناء شخصية الطلبة	6	2.9	40	19.6	48	23.5	92	45.1	18	8.8	3.37	0.992	22.5	53.9
-7	ملائمة الخطة لاحتياجات المجتمع و سوق العمل	7	3.4	37	18.1	51	25	94	46.1	15	7.4	3.36	0.975	21.5	53.5
-8	تطوير الخطط و مطابقتها لمعايير الجودة	10	4.9	35	17.2	57	27.9	87	42.6	15	7.4	3.30	1.000	22.1	50
أولا : إجمالي تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه												**3.44**	**0.759**	-	-
-1	ملائمة استراتيجيات التعليم والتعلم للأهداف المرجوة	7	3.4	35	17.2	46	22.5	103	50.5	13	6.4	3.39	0.959	20.6	56.9
-2	توفير الوسائل التعليمية الإيضاحية	18	8.8	44	21.6	48	23.5	85	41.7	9	4.4	3.11	1.075	30.4	46.1
-3	قدرة الهيئة التدريسية على الاستخدام الفعلي للوسائل المتاحة	11	5.4	38	18.6	51	25	89	43.6	15	7.4	3.29	1.027	24	51.00
-4	تكامل شخصية أعضاء الهيئة التدريسية (النفسية، الخلقية،المعرفية)	10	4.9	29	14.2	45	22.1	101	49.5	19	9.3	3.44	1.008	19.1	58.8
-5	جودة المادة التعليمية وقدرتها على تحقيق أهداف مساق الدراسة	3	1.5	47	23	39	19.1	103	50.5	12	5.9	3.36	0.950	24.5	56.4
-6	دور الطلبة ومشاركتهم بالعملية الأكاديمية	14	6.9	42	20.6	37	18.1	97	47.5	14	6.9	3.27	1.079	27.5	54.4
أ- فرعي العملي التدريسية												**3.31**	**0.789**	-	-
-7	ملائمة أساليب التقييم	12	5.9	35	17.2	38	18.6	99	48.5	20	9.8	3.39	1.066	23.1	58.3

-8	وضوح معايير التقييم	10	4.9	28	13.7	40	19.6	108	52.9	18	8.8	3.47	1.000	18.6	61.7
-9	دقة وثبات التقييم و العلامات	7	3.4	36	17.6	39	19.1	102	50	20	9.8	3.45	1.004	21.0	59.8
-10	ملائمة الاختبارات لمحتوى المادة التعليمي	3	1.5	31	15.2	47	23	100	49	23	11.3	3.53	0.933	16.7	60.3
-11	قياس مدى تحقيق نتائج التعلم المقصود	11	5.4	30	14.7	48	23.5	99	48.5	16	7.8	3.39	1.008	20.1	56.3
ب- التقييم												**3.45**	**0.832**	-	-
ثانيا:إجمالي التعليم والتعلم والتقييم												**3.38**	**0.749**	-	-
-1	نسب الرسوب	9	4.4	33	16.2	65	31.9	75	36.8	22	10.8	3.33	1.015	20.6	47.6
-2	نسب النجاح	8	3.9	35	17.2	75	36.8	68	33.3	18	8.8	3.26	0.976	21.1	42.1
-3	معدلات الانسحاب	10	4.9	33	16.2	76	37.3	64	31.4	21	10.3	3.26	1.010	21.1	41.7
-4	التحويل من تخصص لآخر	12	5.9	35	17.2	87	42.6	53	26	17	8.3	3.14	0.976	23.1	34.3
ثالثا : إجمالي تقدم الطلبة وتحصيلهم												**3.25**	**0.791**	-	-
-1	توفير الحواسيب و تناسبها مع أعداد الطلبة	3.8	18.6	49	24	62	30.4	45	22.1	10	4.9	2.71	1.150	42.6	27
-2	مواكبة التطور بالتدريس باستخدام الحاسوب و الانترنت بالتعليم و التعلم	41	20.1	51	25	57	27.9	48	23.5	7	3.4	2.65	1.145	45.1	26.9
-3	توفير أعضاء هيئة التدريس يتناسب مع أعداد الطلبة	28	13.7	51	25	49	24	57	27.9	19	9.3	2.94	1.206	38.7	37.2
-4	توفير المراجع و الدوريات والمساحات و ساعات العمل الكافية بالمكتبة	37	18.1	59	28.9	48	23.5	49	24	11	5.4	2.70	1.177	47	29.4
-5	ملائمة خدمات المكتبة المتوفرة مع متطلبات المنهاج و نتائج التعلم المقصود	40	19.6	56	27.5	34	16.7	61	29.9	13	6.4	2.76	1.250	47.1	36.3
رابعا: إجمالي مصادر التعلم												**2.75**	**0.931**	-	-
-1	تنظيم عملية إرشاد الطلبة	20	9.8	38	18.6	53	26	75	36.8	18	8.8	3.25	1.116	28.4	45.6
-2	خلق بيئة تعليمية مناسبة	15	7.4	45	22.1	34	16.7	93	45.6	17	8.3	3.27	1.115	29.5	53.9
-3	علاقات الطالب بالأستاذ خلال وخارج نطاق الدراسة	14	6.9	43	21.1	42	20.6	84	41.2	21	10.3	3.20	1.216	28	51.5
أ- دعم الطلبة الأكاديمي وإرشادهم												**3.23**	**0.939**		
-1	توفير مرشد اجتماعي لكل كلية داخل الجامعة	23	11.3	40	19.6	40	19.6	76	37.3	25	12.3	3.20	1.216	30.9	49.6
-2	إنشاء نوادي ذات علاقة بمهارات وتخصصاتالطلبة	36	17.6	57	27.9	35	17.2	66	32.4	10	4.9	2.79	1.211	45.5	37.3

3-	الرحلات،النشاطات الفنية، الحفلات الاجتماعية	45	22.1	52	25.5	43	21.1	55	27	9	4.4	2.66	1.215	47.6	31.4
4-	الاهتمام باستقبال الطلبة الجدد	35	17.2	55	27	42	20.6	59	28.9	13	6.4	2.80	1.212	44.2	35.3
	ب- الدعم اللامنهجي للطلبة											**2.87**	**0.964**	-	-
	خامسا : إجمالي دعم الطلبة الأكاديمي وإرشادهم											**3.05**	**0.826**	-	-
1-	توفير مطاعم طلابية ملائمة	43	21.1	67	32.8	40	19.6	45	22.1	9	4.4	2.56	1.175	53.9	26.5
2-	اتساع المباني و قاعات التدريس	51	25	83	40.7	40	19.6	22	10.8	8	3.9	2.28	1.076	65.7	14.7
3-	جودة المقاعد الدراسية	15	27	78	38.2	39	19.1	28	17.3	4	2	2.25	1.062	65.2	19.3
4-	توفير الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة	54	26.5	76	37.3	42	20.6	26	12.7	6	2.9	2.28	1.082	63.8	15.6
5-	توفير المصاعد	54	26.5	81	39.7	36	17.6	27	13.2	6	2.9	2.26	1.082	66.2	16.1
6-	جودة مكاتب أعضاء الهيئة التدريسية	63	30.9	82	40.2	28	13.7	25	12.3	6	2.9	2.16	1.087	71.1	15.2
7-	الخدمات المساندة مثل آلات التصوير ، الطباعة،..	41	20.1	87	42.6	40	19.6	32	15.7	4	2	2.37	1.035	62.7	17.7
8-	نظافة المباني و القاعات.	41	20.1	89	43.6	33	16.2	36	17.2	5	2.5	2.39	1.070	63.7	19.7
	سادسا : إجمالي البنية التحتية											**2.32**	**0.889**	-	-
1-	توفير بيانات تعكس وضع الجودة بالجامعة	34	16.7	64	31.4	42	20.6	51	25	13	6.4	2.73	1.191	48.1	31.4
2-	توفير آليات لضبط جودة البرامج الأكاديمية	25	12.3	63	30.9	39	19.1	65	31.9	12	5.9	2.88	1.160	43.2	37.8
3-	توفير هيئة مركزية على مستوى الجامعة تساعد الأقسام في ضمان جودة البرامج	26	12.7	60	29.4	46	22.5	60	29.4	12	5.9	2.86	1.149	42.1	35.3
4-	درجة التكامل على مستوى الجامعة تساعد الأقسام في ضمان جودة البرامج	26	12.7	56	27.5	51	25	62	30.4	9	4.4	2.86	1.119	40.2	34.8
5-	الاتصال مع جامعات اخرى حول الجودة	29	14.2	56	27.5	52	25.5	56	57.5	11	5.4	2.82	1.144	41.7	32.7
	سابعا : إجمالي فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها											**2.83**	**1.028**	-	-
	الجودة التعليمية الكلية											**3.00**	**0.667**	-	-

المبحث الثاني

اختبار الارتباط بين متغيرات الدراسة

Testing the Correlations Among Variables of the Study

يسعى هذا الجزء من الدراسة إلى التحقق من وجود أو عدم وجود ترابطات معنوية بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية، ومن ثم السعي إلى تشخيص تلك الترابطات من حيث نوعها واتجاهها وقوتها. وسيتم الاختبار بالاعتماد على معامل ارتباط الرتب لـ(سبيرمان) بمستوى دلالة ($p=0.01$)، ($p=0.05$) وكما يلي:

<u>أولاً: الارتباط بين رأس المال البشري والجودة التعليمية</u>

<u>Correlation Between Human Capital and Educational Quality</u>

يبين الجدول (15) وجود علاقات معنوية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال البشري (وتصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه، وإجمالي التعليم والتعلم – ارتباط قوي)[1]، (ومصادر التعلم، وإجمالي دعم الطلبة، والبنية التحتية، وإدارة الجودة – ارتباط متوسط)، (ومع تقدم الطلبة وتحصيلهم – ارتباط ضعيف). يدعم هذه الارتباطات علاقات الارتباط المعنوية بين متغيرات رأس المال البشري وإجمالي الجودة التعليمية حيث كان أعلى معامل ارتباط (0.628) مع القدرة على الابتكار والتجديد وأدنى معامل ارتباط (0.445) مع المعرفة. وأظهرت معاملات الارتباط الجزئية بين رأس المال البشري ومتغيرات الجودة التعليمية تبايناً في مستوى قوتها حيث كانت (27% من معاملات الارتباط قوية)، (42.86% من معاملات الارتباط متوسطة)، (54.55% من معاملات الارتباط ضعيفة)

---

[1] تم توصيف قيم معامل الارتباط على النحو التالي: (صفر منعدم)، (صفر $< r <$ 0.2 ضعيف جدا)، ($0.2 \geq r > 0.4$ ضعيف)، ($0.4 \geq r > 0.6$ متوسط)، ($0.6 \geq r > 0.8$ قوي)، ($0.8 \geq r > 0.9$ قوي جداً)، ($r = 1$ تام).

ومع ذلك جاءت علاقة الارتباط الكلية بين رأس المال البشري وإجمالي الجودة التعليمية طردية قوية (0.699) ومعنوية عند مستوى (0.01). وبناء على هذه النتيجة يتم قبول فرضية الارتباط الفرعية الأولى (وجود علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين رأس المال البشري والجودة التعليمية).

الجدول (15): الارتباط بين رأس المال البشري والجودة التعليمية N=204

ت	الجودة التعليمية / رأس المال البشري	تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه	التعليم والتعلم والتقييم: العملية التدريسية	التعليم والتعلم والتقييم: التقييم	إجمالي التعليم والتعليم والتقييم	تقدم الطلبة وتحصيلهم	مصادر التعلم	دعم الطلبة: دعم الطلبة الأكاديمي وإرشادهم	دعم الطلبة: الدعم اللامنهجي للطلبة	إجمالي دعم الطلبة	البنية التحتية	فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها	الجودة التعليمية الكلية	قوة العلاقات المعنوية
1	المعرفة	0.382	0.425	0.325	0.405	0.256	0.357	0.329	0.302	0.352	0.365	0.331	0.445	ارتباط متوسط
2	الخبرات	0.475	0.455	0.368	0.459	0.297	0.375	0.389	0.271	0.369	0.291	0.336	0.462	ارتباط متوسط
3	المهارات	0.408	0.396	0.362	0.442	0.259	0.359	0.312	0.301	0.362	0.336	0.357	0.448	ارتباط متوسط
4	المعنويات	0.481	0.535	0.352	0.491	0.242	0.435	0.348	0.447	0.457	0.407	0.413	0.531	ارتباط متوسط
5	القدرة على الابتكار والتجديد	0.529	0.619	0.500	0.614	0.396	0.438	0.398	0.495	0.515	0.419	0.573	0.628	ارتباط قوي
6	التدريب	0.449	0.517	0.379	0.499	0.296	0.394	0.296	0.318	0.356	0.273	0.436	0.485	ارتباط متوسط
7	الكفاءة	0.497	0.483	0.446	0.518	0.295	0.458	0.296	0.366	0.398	0.340	0.486	0.544	ارتباط متوسط
	رأس المال البشري	0.613	0.640	0.511	0.643	0.368	0.530	0.428	0.481	0.526	0.461	0.570	0.669	قبول الفرضية (H1) بمستوى ارتباط قوي
	قوة العلاقات المعنوية	ارتباط قوي	ارتباط قوي	ارتباط متوسط	ارتباط قوي	ارتبط ضعيف	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	- -	

(1) جميع معاملات الارتباط معنوية عند مستوى 0.01

ثانياً: الارتباط بين رأس المال المعرفي والجودة التعليمية

Correlation Between Knowledge Capital and Educational Quality

يوضح الجدول (16) أن هناك ترابطات معنوية بين رأس المال المعرفي و(تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه، وإجمالي التعليم والتعلم والتقييم – ارتباط قوي)، و(مصادر التعلم، وإجمالي دعم الطلبة، وفاعلية إدارة الجودة وتعزيزها – ارتباط متوسط)، (وتقدم الطلبة وتحصيلهم، والبنية التحتية – ارتباط ضعيف). وقد جاءت هذه الارتباطات مؤيدة بعلاقات الارتباط المعنوية بين متغيرات رأس المال المعرفي وإجمالي الجودة التعليمية حيث كان أعلى معامل ارتباط (0.616) مع براءات الاختراع والابتكار وأدنى معامل ارتباط (0.440) مع نظم الاتصال والشبكات. وعكست معاملات الارتباط الجزئية بين رأس المال المعرفي ومتغيرات الجودة التعليمية اختلافات في مستوى قوتها حيث كانت (علاقة واحدة بين براءات الاختراع والابتكار مع تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمية وبنسبة 1.3% – ارتباط قوي)، (41.6% – ارتباطات متوسطة)، (57.2% – ارتباطات ضعيفة). وسجل الارتباط الكلي بين رأس المال المعرفي والجودة التعليمية علاقة ارتباط قوية (0.628) ومعنوية عند مستوى (0.01). وبموجب هذه النتائج يتم قبول فرضية الارتباط الفرعية الثانية (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال المعرفي والجودة التعليمية).

الجدول 16 : الارتباط بين رأس المال المعرفي والجودة التعليمية N= 204

التسلسل	الجودة التعليمية / رأس المال المعرفي	تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه	التعليم والتعلم والتقييم		إجمالي التعليم والتعليم والتقييم	تقدم الطلبة وتحصيلهم	مصادر التعلم	دعم الطلبة		إجمالي دعم الطلبة	البنية التحتية	فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها	الجودة التعليمية الكلية	قوة العلاقات المعنوية
			العملية التدريسية	التقييم				دعم الطلبة الأكاديمي وإرشادهم	الدعم اللامنهجي للطلبة					
1-	البحث العلمي والتأليف	0.470	0.470	0.374	0.473	0.210	0.360	0.238	0.323	0.320	0.365	0.433	0.480	ارتباط متوسط
2-	تخصصات وبرامج أكاديمية مميزة	0.465	0.450	0.362	0.448	0.205	0.385	0.273	0.288	0.318	0.292	0.392	0.453	ارتباط متوسط
3-	تطبيق معايير الجودة والاعتماد	0.557	0.535	0.434	0.531	0.324	0.508	0.380	0.292	0.385	0.283	0.508 م	0.567	ارتباط متوسط
4-	براءات الاختراع والابتكار	0.604	0.563	0.522	0.586	0.356	0.526	0.438	0.396	0.480	0.372	0.497	0.616	ارتباط قوي
5-	نظم معلومات و قواعد البيانات	0.409	0.413	0.361	0.424	0.286	0.388	0.306	0.293	0.335	0.314	0.417	0.468	ارتباط متوسط
6-	استخدام البرمجيات	0.400	0.442	0.390	0.454	0.202	0.432	0.282	0.241	0.303	0.284	0.429	0.464	ارتباط متوسط
7-	نظم الاتصال والشبكات	0.392	0.421	0.397	0.434	0.244	0.409	0.337	0.233	0.322	0.229	0.390	0.440	ارتباط متوسط
رأس المال المعرفي		0.609	0.603	0.506	0.607	0.305	0.545	0.400	0.379	0.447	0.384	0.556	0.628	قبول الفرضية (H2) بمستوى ارتباط قوي
قوة العلاقات المعنوية		ارتباط قوي	ارتباط قوي	ارتباط قوي	ارتباط قوي	ارتبط ضعيف	ارتباط متوسط	ارتباط ضعيف	ارتباط ضعيف	ارتباط متوسط	ارتباط ضعيف	ارتباط متوسط	- / -	

(1) جميع معاملات الارتباط معنوية عند مستوى 0.01

ثالثاً: الارتباط بين رأس المال التنظيمي والجودة التعليمية

Correlation Between Organizational Capital and Educational Quality

يشير الجدول (17) إلى علاقات إحصائية ذات دلالة جوهرية بين رأس المال التنظيمي و(تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيميه وإجمالي التعليم والتعلم والتقييم، ومصادر التعلم، وإجمالي دعم الطلبة، وفاعلية إدارة الجودة وتعزيزها – ارتباط قوي)، (وتقدم الطلبة وتحصيلهم الأكاديمي، والبنية التحتية – ارتباط متوسط). وتؤكد هذه العلاقات، الارتباطات المعنوية بين متغيرات رأس المال التنظيمي وإجمالي الجودة التعليمية حيث كان أقوى معامل ارتباط (0.650) مع التنسيق العمودي والأفقي الفعال واضعف معامل ارتباط (0.536) مع الثقافة الجامعية الإيجابية. وتُبدي معاملات الارتباط الجزئية بين رأس المال التنظيمي ومتغيرات الجودة التعليمية تباينات واضحة في مستوى قوتها حيث كانت (علاقة واحدة بين انخفاض مستوى الصراع والاختلاف مع إجمالي التعليم والتعلم والتقييم وبنسبة 1.3% – ارتباط قوي)، (76.7 % – ارتباطات متوسطة)، (22.10% – ارتباطات ضعيفة). أما الارتباط الكلي بين رأس المال التنظيمي والجودة التعليمية فكان طردي وقوي (0.747) ومعنوي عند مستوى (0.01). وعليه يتم قبول فرضية الارتباط الفرعية الثالثة (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال التنظيمي والجودة التعليمية).

الجدول17: الارتباط بين رأس المال التنظيمي والجودة التعليمية N= 204

التسلسل	الجودة التعليمية / رأس المال التنظيمي	تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه	التعليم والتعلم والتقييم		إجمالي التعليم والتعليم والتقييم	تقدم الطلبة وتحصيلهم	مصادر التعلم	دعم الطلبة		إجمالي دعم الطلبة	البنية التحتية	فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها	الجودة التعليمية الكلية	قوة العلاقات المعنوية
			العملية التدريسية	التقييم				دعم الطلبة الأكاديمي وإرشادهم	الدعم اللامنهجي للطلبة					
-1	ثقافة جامعية ايجابية	0.416	0.521	0.405	0.485	0.351	0.452	0.362	0.352	0.404	0.373	431	0.536	ارتباط متوسط
-2	قيادة إدارية ناجحة	0.544	0.580	0.515	0.592	0.375	0.516	0.460	0.447	0.515	0.415	0.493	0.625	ارتباط قوي
-3	العمل بروح الفريق الواحد	0.514	0.520	0.515	0.557	0.361	0.501	0.436	0.446	0.510	0.423	0.522	0.616	ارتباط قوي
-4	تنسيق عمودي وافقي فعال	0.586	0.531	0.476	0.545	0.317	0.514	0.502	0.502	0.585	0.435	0.575	0.650	ارتباط قوي
-5	عدم وجود فجوة قيادية بين الصف الأول والصفوف التالية	0.558	0.534	0.474	0.543	0.318	0.453	0.375	0.414	0.458	0.372	0.516	0.575	ارتباط متوسط
-6	توافق الأهداف الشخصية مع أهداف الجامعة	0.512	0.500	0.414	0.481	0.302	0.493	0.341	0.449	0.459	0.364	0.479	0.562	ارتباط متوسط
-7	انخفاض مستوى الصراع والاختلاف	0.534	0.597	0.553	0.624	0.299	0.492	0.368	0.371	0.425	0.383	0.458	0.571	ارتباط متوسط
	رأس المال التنظيمي	0.659	0.671	0.600	0.683	0.409	0.619	0.506	0.534	0.605	0.503	0.636	0.747	قبول الفرضية (H3) بمستوى ارتباط قوي
	قوة العلاقات المعنوية	ارتباط قوي	ارتباط قوي	ارتباط قوي	ارتباط قوي	ارتباط متوسط	ارتباط قوي	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتباط قوي	ارتباط متوسط	ارتباط قوي	- -	

(1) جميع معاملات الارتباط معنوية عند مستوى 0.01

رابعاً: الارتباط بين رأس المال الأكاديمي والجودة التعليمية

Correlation Between Academic Capital and Educational Quality

يعكس الجدول (18) علاقات ارتباط معنوية ذات دلالة جوهرية بين رأس المال الأكاديمي و(تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه، وإجمالي التعليم والتعلم والتقييم، ومصادر التعلم، وإجمالي دعم الطلبة، والبنية التحتية، وفاعلية إدارة الجودة وتعزيزها – ارتباط متوسط)، و(تقدم الطلبة وتحصيلهم الأكاديمي – ارتباط ضعيف). وقد جاءت هذه الارتباطات مدعومة بالعلاقات المعنوية بين متغيرات رأس المال الأكاديمي وإجمالي الجودة التعليمية حيث كان أعلى معامل ارتباط (0.542) مع تقنيات التعليم والتعلم وأدنى معامل ارتباط (0.476) مع عمليات التعليم والتعلم، وتظهر معاملات الارتباط الجزئية بين رأس المال الأكاديمي ومتغيرات الجودة التعليمية اختلافات مهمة في مستوى قوتها إذ كانت (59.1% منها ارتباطات متوسطة)، (40.9% – ارتباطات ضعيفة). وظهرت العلاقة الكلية بين رأس المال الأكاديمي والجودة التعليمية بمعامل ارتباط طردي قوي (0.603) ومعنوي عند مستوى دلالة (0.01). وعلى ذلك يتم قبول فرضية الارتباط الفرعية الرابعة (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الأكاديمي والجودة التعليمية).

الجدول 18 : الارتباط بين رأس المال الأكاديمي والجودة التعليمية

N= 204

التسلسل	الجودة التعليمية / رأس المال الأكاديمي	تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه	التعليم والتعلم والتقييم		إجمالي التعليم والتعليم والتقييم	تقدم الطلبة وتحصيلهم	مصادر التعلم	دعم الطلبة		إجمالي دعم الطلبة	البنية التحتية	فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها	الجودة التعليمية الكلية	قوة العلاقات المعنوية
			العملية التدريسية	التقييم				دعم الطلبة الأكاديمي وإرشادهم	الدعم اللامنهجي للطلبة					
1-	عمليات التعليم و التعلم	0.444	0.423	0.382	0.430	0.287	0.509	0.385	0.330	0.410	0.283	0.385	0.476	ارتباط متوسط
2-	تقنيات التعليم و التعلم	0.476	0.542	0.453	0.542	0.337	0.461	0.432	0.363	0.452	0.346	0.444	0.542	ارتباط متوسط
3-	نظم التعليم و التعلم	0.433	0.438	0.365	0.444	0.269	0.415	0.344	0.378	0.414	0.373	0.457	0.496	ارتباط متوسط
4-	الإنفاق على التعليم و التعلم	0.467	0.475	0.363	0.452	0.259	0.466	0.370	0.356	0.416	0.400	0.425	0.528	ارتباط متوسط
رأس المال الأكاديمي		0.541	0.557	0.463	0.556	0.330	0.439	0.456	0.428	0.507	0.413	0.514	0.603	قبول الفرضية (H_4) بمستوى ارتباط قوي
قوة العلاقات المعنوية		ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتبط ضعيف	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتباط ضعيف	ارتباط متوسط	- / -	

(1) جميع معاملات الارتباط معنوية عند مستوى 0.01

خامساً: الارتباط بين رأس المال العلائقي (الزبائني) والجودة التعليمية

Correlation Between Consumers Capital and Educational Quality

يبين الجدول (19) أن هناك ترابطات معنوية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال العلائقي (وجميع متغيرات الجودة التعليمية: تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه، إجمال التعليم والتعلم والتقييم، تقدم الطلبة وتحصيلهم، مصادر التعلم، إجمالي دعم الطلبة، البنية التحتية، فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها – ارتباط متوسط). يدعم هذه العلاقات معاملات الارتباط المعنوية بين فقرات رأس المال العلائقي وإجمالي الجودة التعليمية وبمدى واسع حيث كان أعلى معامل ارتباط (0.508) مع العلاقات مع الجامعات والمؤسسات الأخرى وأدنى معامل ارتباط (0.352) مع زيادة أعداد الطلبة. وأظهرت معاملات الارتباط الجزئية بين متغيرات رأس المال ألعلائقي ومتغيرات الجودة التعليمية تفاوتاً في مستوى قوتها حيث كانت (26.3 % – ارتباط متوسط)، (72.1% – ارتباط ضعيف)، (وعلاقة واحدة بين زيادة أعداد الطلبة مع الدعم اللامنهجي للطلبة وبنسبة 1% – ارتباط ضعيف جداً). وعكست العلاقة الكلية بين رأس المال لعلائقي والجودة التعليمية ارتباطاً طردياً قوياً (0.607) ومعنوياً عند مستوى دلالة (0.01) وبناء على هذه النتيجة يتم قبول فرضية الارتباط الفرعية الخامسة (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال العلائقي والجودة التعليمية).

جدول 19 : الارتباط بين رأس المال العلائقي (الزبائني) والجودة التعليمية N= 204

التسلسل	الجودة التعليمية رأس المال ألعلائقي	تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه	التعليم والتعلم والتقييم: العملية التدريسية	التعليم والتعلم والتقييم: التقييم	إجمالي التعليم والتعليم والتقييم	تقدم الطلبة وتحصيلهم	مصادر التعلم	دعم الطلبة: دعم الطلبة وإرشادهم	دعم الطلبة: الدعم اللامنهجي للطلبة	إجمالي دعم الطلبة	البنية التحتية	فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها	الجودة التعليمية الكلية	قوة العلاقات المعنوية
-1	رضا الطلبة	0.390	0.364	0.314	0.382	0.296	0.367	0.378	0.271	0.379	0.284	0.354	0.446	ارتباط متوسط
-2	ولاء الطلبة	0.458	0.425	0.323	0.411	0.296	0.460	0.413	0.313	0.415	0.353	0.377	0.507	ارتباط متوسط
-3	تمكين الطلبة	0.408	0.407	0.317	0.403	0.329	0.338	0.420	0.314	0.416	0.280	0.311	0.452	ارتباط متوسط
-4	مشاركة الطلبة والتعاون معهم	0.361	0.361	0.335	0.388	0.370	0.345	0.455	0.312	0.445	0.355	0.305	0.467	ارتباط متوسط
-5	الخدمات المقدمة للطلبة	0.361	0.328	0.315	0.355	0.327	0.421	0.371	0.294	0.378	0.378	0.302	0.460	ارتباط متوسط
-6	معالجة شكاوي الطلبة	0.408	0.364	0.244	0.330	0.259	0.412	0.419	0.316	0.415	0.356	0.410	0.476	ارتباط متوسط
-7	زيادة أعداد الطلبة(الحصة من سوق التعليم)	0.263	0.289	0.241	0.297	0.298	0.308	0.275	0.189	0.256	0.258	0.288	0.352	ارتباط ضعيف
-8	سمعة وصورة الجامعة	0.374	0.385	0.344	0.391	0.335	0.442	0.371	0.254	0.348	0.333	0.391	0.481	إرتباط متوسط
-9	العلاقات مع الجامعات و المؤسسات الأخرى	0.412	0.429	0.468	0.472	0.405	0.416	0.345	0.327	0.376	0.329	0.389	0.508	إرتباط متوسط
	رأس المال ألعلائقي	0.500	0.484	0.405	0.489	0.440	0.509	0.509	0.371	0.499	0.426	0.455	0.607	قبول الفرضية (H_5))
	قوة العلاقات المعنوية	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتبط متوسط	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتباط ضعيف	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	ارتباط متوسط	- -	بمستوى ارتباط قوي
	رأس المال الفكري الكلي	0.725	0.729	0.604	0.730	0.451	0.664	0.660	0.636	0.637	0.540	0.669	0.800	قبول الفرضية الرئيسية الأولى بارتباط قوي جداً
	قوة العلاقات المعنوية الكلية	إرتباط قوي	إرتباط قوي	إرتباط قوي	إرتباط قوي	إرتباط متوسط	إرتباط قوي	إرتباط قوي	إرتباط قوي	إرتباط قوي	إرتباط متوسط	إرتباط قوي		

(1) جميع معاملات الارتباط معنوية عند مستوى 0.01

سادساً: الارتباط بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية

Correlation Between Intellectual Capital and Educational Quality

تركز فكرة الفرضية الرئيسة الأولى على توقعات الباحثة بوجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية عند مستوى (0.05) في جامعة البلقاء التطبيقية. ولاختبار هذه الفرضية تم الاستعانة بمعاملات الارتباط الكلية والجزئية الواردة في الجداول (15)، (16)، (17)، (18)، (19) والتي أشارت إلى وجود علاقات ارتباط ذات دلالة جوهرية بين رأس المال الفكري وكل من: (تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه – ارتباط قوي)، (إجمالي التعليم والتعلم والتقييم – ارتباط قوي)، (تقدم الطلبة وتحصيلهم – ارتباط متوسط)، (مصادر التعلم – ارتباط قوي)، (إجمالي دعم الطلبة – ارتباط قوي)، (البنية التحتية – ارتباط متوسط)، (فاعلية إدارة الجودة وتعزيزها– ارتباط قوي).

وتؤكد هذه العلاقات الارتباطات المعنوية بين متغيرات رأس المال الفكري وإجمالي الجودة التعليمية حيث كان أعلى معامل ارتباط (0.747) مع رأس المال التنظيمي وأدنى معامل ارتباط (0.603) مع رأس المال الأكاديمي، وأظهرت معاملات الارتباط الجزئية بين فقرات رأس المال الفكري ومتغيرات الجودة التعليمية اختلافات مهمة في قوتها حيث كانت (1.07 % منها – ارتباطات قوية)، (47.06 % – ارتباطات متوسطة)، (51.619% – ارتباطات ضعيفة)، (0.27 % – ارتباطات ضعيفة جداً). ومع ذلك جاء الارتباط الكلي بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية طردي وقوي جداً (0.800) ومعنوي عند مستوى دلالة (0.01). وعليه يتم قبول الفرضية الرئيسية الأولى.

يُستنتج من اختبار الارتباط بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية (ارتباط رأس المال الفكري بعلاقات جوهرية ذات دلالة إحصائية مع الجودة التعليمية عند مستوى (0.01) في جامعة البلقاء التطبيقية) ، وتتضمن هذه العلاقة وجود ارتباطات فرعية وكالاتي :

-ارتباط رأس المال البشري مع الجودة التعليمية بعلاقة معنوية عند مستوى (0.01) في جامعة البلقاء التطبيقية.

-ارتباط رأس المال المعرفي مع الجودة التعليمية بعلاقة معنوية عند مستوى (0.01) في جامعة البلقاء التطبيقية.

-ارتباط رأس المال التنظيمي مع الجودة التعليمية بعلاقة معنوية عند مستوى (0.01) في جامعة البلقاء التطبيقية.

-ارتباط رأس المال الاكاديمي مع الجودة التعليمية بعلاقة معنوية عند مستوى (0.01) في جامعة البلقاء التطبيقية.

-ارتباط رأس المال العلائقي (الزبائني) مع الجودة التعليمية بعلاقة معنوية عند مستوى (0.01) في جامعة البلقاء التطبيقية.

المبحث الثالث

اختبار التأثيرات بين متغيرات الدراسة

Testing the Effects Among Variables of the Research

تم اختبار فرضيات البحث باستخدام قيم (F)، وقيم (T) عند مستوى ثقة (95%) أي مستوى دلالة (5%) وعليه فإن قاعدة القرار هي: قبول الفرضية البديلة (H1) إذا كانت قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمة (F) الجدولية، ورفض الفرضية البديلة (H1)إذا كانت قيمة (F) المحسوبة أقل من قيمة (F) الجدولية.

<u>أولاً: أثر رأس المال الفكري في الجودة التعليمية</u>

<u>Effect Intellectual Capital in Educational Quality</u>

يعكس الجدول (20) صلاحية نموذج الانحدار لاختبار فرضية التأثير الرئيسة ويتوقع وجود تأثيرات جوهرية لرأس المال الفكري في الجودة التعليمية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في جامعة البلقاء التطبيقية) بسبب ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (365.159) عند قيمتها الجدولية والبالغة (3.84) عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) ودرجات حرية (1، 203). وتشير قيمة معامل التحديد (R^2) إلى أن رأس المال الفكري يُفسّر (64.4%) من الجودة التعليمية. وأن هناك محددات أخرى للجودة التعليمية تؤثر بمقدار (35.6%) تعزى لعوامل غير رأس المال الفكري، يدعم هذه التأثيرات علاقة ارتباط معنوية قوية جداً (0.802) بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية عند مستوى معنوية (0.01). وبناء على صلاحية نموذج الانحدار سيتم اختبار فرضية التأثير الرئيسة.

الجدول 20: نتائج اختبار (F-test) لأثر رأس المال الفكري في الجودة التعليمية

N= 204

رأس المال الفكري	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية d.f	متوسط المربعات Mean Square	قيمة (F) المحسوبة	مستوى دلالة (F) Sig
Regression Residual Total	58.081 32.129 90.210	1 202 203	58.081 0.159	365.159	0.000[a]
معامل التحديد (R^2) = 0.644 قيمة R = 0.802[a]					

ويبين الجدول (21) أن جميع متغيرات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال المعرفي، رأس المال التنظيمي، رأس المال الأكاديمي، رأس المال العلائقي أو الزبائني) تؤثر معنوياً في الجودة التعليمية بدلالة ارتفاع قيم (t المحسوبة) عند قيمتها الجدولية البالغة (1.645) عند مستوى ($\alpha = 0.05$) وكان (رأس المال المعرفي) أكثر أثراً في الجودة التعليمية حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (10.154) بخطأ معياري (0.146) في حين كان (رأس المال البشري) أقل أثراً في الجودة التعليمية حيث قيمة (t) المحسوبة (6.893) بخطأ معياري (0.173).

الجدول 21: تحليل الانحدار المتعدد لأثر متغيرات رأس المال الفكريفي الجودة التعليمية

N= 204

المتغير المستقل	مركبات رأس المال الفكري	B	الخطأ المعياري Std Error	T المحسوبة	مستوى دلالة t	نتيجة الاختبار
رأس المال الفكري	رأس المال البشري	1.193	0.173	6.893**	0.000	Sig
	رأس المال المعرفي	1.487	0.146	10.154**	0.000	Sig
	رأس المال التنظيمي	1.162	0.126	9.226**	0.000	Sig
	رأس المال الأكاديمي	1.512	0.149	10.118**	0.000	Sig
	رأس المال ألعلائقي	1.236	0.156	7.9208**	0.000	Sig
* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) ** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.01$)						

ثانياً: أثر رأس المال البشري في الجودة التعليمية

Effect of Human Capital in Educational Quality

يعكس الجدول (22) صلاحية نموذج الانحدار في اختبار فرضية التأثير الفرعية الأولى (يتوقع وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري في الجودة التعليمية) وذلك بسبب ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (23.785) عن قيمتها الجدولية والبالغة (2.01) عند مستوى دلالة (0.05 = α) ودرجات حرية (203.7)، وتبين قيمة معامل التحديد (R^2) إن رأس المال البشري يفسّر (45.9%) من التباين في الجودة التعليمة. وبناء على صلاحية النموذج سيتم اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

الجدول 22: نتائج اختبار (F-test) لأثر رأس المال البشري في الجودة التعليمية

N= 204

رأس المال الفكري	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية d.f	متوسط المربعات Mean Square	قيمة (F) المحسوبة	مستوى دلالة Sig (F)
Regression Residual Total	41.434 48.776 90.210	7 196 203	5.919 0.249	23.785	0.000
معامل التحديد (R^2) = 0.459 قيمة R = 0.678[a]					

ويشير الجدول (23) إلى أن (الخبرات ، والمعنويات ،والقدرة على الابتكار والتجديد) تؤثر معنوياً في الجودة التعليمية بدلالة ارتفاع قيم (t المحسوبة) لها عن قيمها الجدولية والبالغة (1.645) عند مستوى (0.05 = α). وقد أسهمت هذه الفقرات في تفسير الجودة التعليمية أكثر من الفقرات الأخرى حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (1.867 – 1.828 – 4.619). على التوالي، يدعم ذلك معاملات بيتا، وكانت فقرة (القدرة على

الابتكـار والتجديـد) أكثـر أثـراً فـي الجـودة التعليميـة حيـث بلغـت قيمـة (t) المحـسوبة لهـا (4.619) بمعامل بيتا (0.412). ولم تظهر النتائج أهمية معنوية لباقي فقرات رأس المال البشري (المعرفة، المهارات، التدريب، الكفاءة)، وكانت فقرة (المهارات) أقل أثراً بين هذه المتغيرات حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (0.046) بمعامل بيتا (0.004). وتؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الفرعية الأولى.

الجدول 23: تحليل الانحدار المتعدد لأثر متغيرات رأس المال البشري في الجودة التعليمية

N= 204

المتغير المستقل	مركبات المتغير المستقل		معامل الإنحدار B	Beta	T المحسوبة	مستوى دلالة t	نتيجة الاختبار
رأس المال البشري	تتمتع هيئات الجامعة التدريسية والإدارية والفنية بقدر عالٍ من:	المعرفة	0.071	0.096	1.174	0.242	N.s
		الخبرات	0.119	0.162	1.867*	0.063	Sig
		المهارات	0.003-	0.004	- 0.046	0.963	N.s
		المعنويات	0.084	0.133	1.828*	0.069	Sig
		القدرة على الابتكار والتجديد	0.254	0.412	4.619**	0.000	Sig
		التدريب	0.005	0.007	0.090	0.929	N.s
		الكفاءات	0.012	0.019	0.243	0.808	N.S

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α= 0.05)
** ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α = 0.01)

<u>ثالثاً: أثر رأس المال المعرفي في الجودة التعليمية</u>

<u>Effect Knowledge Capital in Educational Quality</u>

يعكس الجدول (24) صلاحية نموذج الانحدار لفرضية التأثير الفرعية الثانية استناداً إلى ارتفاع قيم (F) المحسوبة (22.127) عند قيمتها الجدولية (2.01) عند مستوى دلالة (α=0.05) ودرجات حرية (203.7) وبناء على صلاحية النموذج سيتم اختبار

الفرضية (يتوقع وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية لرأس المال المعرفي في الجودة التعليمية) باستخدام الانحدار المتعدد.

جدول 24 : نتائج اختبار (F- test) لأثر رأس المال المعرفي في الجودة التعليمية

N= 204

رأس المال الفكري	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية d.f	متوسط المربعات Mean Square	قيمة (F) المحسوبة	مستوى دلالة Sig (F)
Regression Residual Total	39.820 50.390 90.210	7 196 203	5.689 0.257	22.127	0.000[a]
معامل التحديد (R^2) = 0.441 قيمة R = 0.664[a]					

ويبين الجدول (25) أن فقرات رأس المال المعرفي (البحث العلمي ،والتاليف، تطبيق معايير الجودة والاعتماد، براءات الاختراع والابتكار) تؤثر معنوياً في الجودة التعليمية بدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة لها والبالغة (1.738− 2.560− 4.313) عن الجدولية (1.645) عند مستوى دلالة(0.05 = α)، وكانت فقرة (براءات الاختراع والابتكار) أكثرها أثراً في الجودة التعليمية حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (4.313) بمعامل (Beta) (0.371). يعزز ذلك قيم معاملات بيتا البالغة (0.140− 0.206 − 0.371). ولم تكن فقرات (تخصصات وبرامج أكاديمية متميزة، نظم معلومات وقواعد بيانات، استخدام البرمجيات، نظم الاتصال والشبكات) ذات تأثير معنوي في الجودة التعليمية. وكانت فقرة (نظم المعلومات وقواعد البيانات) أقل أثراً بين هذه المتغيرات حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (0.057) بمعامل بيتا (0.05).

الجدول25: تحليل الانحدار المتعدد لأثر متغيرات رأس المال المعرفي في الجودة التعليمية

N=204

المتغير المستقل	مركبات المتغير المستقل		معامل الإنحدار B	Beta	T المحسوبة	مستوى دلالة t	نتيجة الاختبار
رأس المال المعرفي	تدعم وتشجع إدارة الجامعة:	البحث العلمي والتأليف	0.088	0.140	1.738**	0.084	Sig
		تخصصات وبرامج أكاديمية مميزة	- (0.044)	(0.068)	0.808-	0.420	N.s
		تطبيق معايير الجودة والاعتماد	0.124	0.206	**2.560	0.011	Sig
		براءات الاختراع والابتكار	0.233	0.371	4.313**	0.000	Sig
		نظم المعلومات وقواعد البيانات	0.003	0.005	0.057	0.954	N.s
		استخدام البرمجيات	0.069	0.097	1.082	0.281	N.s
		نظم الاتصال والشبكات	0.015	0.022	0.258	0.797	N.s

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.01$)

رابعاً: أثر رأس المال التنظيمي في الجودة التعليمية

Effect Organizal Capital in Educational Quality

يعكس الجدول (26) ملائمة نموذج الإنحدار لاختبار فرضية التأثير الفرعية الثالثة (يتوقع وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية لرأس المال التنظيمي في الجودة التعليمية) وذلك بسبب ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (35.027) عند قيمتها الجدولية والبالغة (2.01) عند مستوى دلالة (α =0.05) ودرجات حرية (7، 203)، وتشير قيمة معامل التحديد (R^2) إلى أن رأس المال التنظيمي يفسر (55.6%) من التباين في الجودة التعليمية، وبناء على صلاحية النموذج سيتم اختبار الفرضية.

الجدول 26 : نتائج اختبار (F- test) لأثر رأس المال التنظيمي في الجودة التعليمية

N =204

رأس المال الفكري	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية d.f	متوسط المربعات Mean Square	قيمة (F) المحسوبة	مستوى دلالة Sig (F)
Regression Residual Total	50.133 40.76 90.210	7 196 203	7.162 0.204	35.027	0.000^{a}
قيمة معامل التحديد (R^2) = 0.556 قيمة R = 0.745^{a}					

يوضح الجدول (27) أن فقرات (الثقافة الإيجابية، والقيادة الإدارية الناجحة، والتنسيق العمودي والأفقي الفعال، وانخفاض مستوى الصراع والاختلاف) تؤثر معنوياً في الجودة التعليمية بدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة لها والبالغة (1.94− 2.375− 2.50) عن قيمة (t) الجدولية البالغة (1.645) عند مستوى دلالة (α = 0.05). وكانت فقرة (انخفاض مستوى الصراع والاختلاف) أكثرها أثراً في الجودة التعليمية حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (2.50) بمعامل بيتا(0.160) يدعم هذه النتائج قيم معاملات بيتا البالغة (0.127− 0.188− 0.179− 0.160). ولم تكن فقرات (العمل بروح الفريق الواحد، عدم وجود فجوة قيادية بين الصف الأول والصفوف التالية، توافق الأهداف الشخصية مع أهداف الجامعة) ذات تأثير معنوي في الجودة التعليمية. وكانت فقرة (توافق الأهداف الشخصية مع أهداف الجامعة) أقل أثراً بين هذه الفقرات حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (0.032) بمعامل بيتا(0.069).

الجدول 27: تحليل الانحدار لأثر متغيرات رأس المال التنظيمي في الجودة التعليمية

N=204

المتغير المستقل		مركبات المتغير المستقل	معامل الإنحدار B	Beta	T المحسوبة	مستوى دلالة t	نتيجة الاختبار
رأس المال التنظيمي	تتسم بيئة الجامعة بوجود:	ثقافة جامعية إيجابية	0.089	0.127	*1.941	0.054	Sig
		قيادة إدارية ناجحة	0.124	0.188	**2.375	0.019	Sig
		العمل بروح الفريق الواحد	0.062	0.097	1.211	0.227	N.s
		تنسيق عمودي وافقي فعال	0.117	0.179	**2.367	0.019	Sig
		عدم وجود فجوة قيادية بين الفقرة الأولى والفقرة التالية.	0.070	0.111	1.491	0.138	N.s
		توافق الأهداف الشخصية مع أهداف الجامعة.	0.043	0.069	1.032	0.303	N.s
		انخفاض مستوى الصراع والاختلاف.	0.097	0.160	**2.500	0.013	Sig
* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) ** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.01$)							

خامساً: أثر رأس المال الأكاديمي في الجودة التعليمية

in Educational Quality Capital Effect Academic

يشير الجدول (28) إلى صلاحية نموذج الانحدار لاختبار فرضية التأثير الفرعية الرابعة (يتوقع وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية لرأس المال الأكاديمي في الجودة التعليمية) لأن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (30.028) أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (2.37) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ودرجات حرية (4، 203)، وتبين قيمة معامل التحديد (R^2) أن رأس المال الأكاديمي يفسر (37.6%) من الجودة التعليمية، وبناء على صلاحية النموذج سيتم اختبار الفرضية.

جدول 28 : نتائج اختبار (F- test) لأثر رأس المال الأكاديمي في الجودة التعليمية

N=204

رأس المال الفكري	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية d.f	متوسط المربعات Mean Square	قيمة (F) المحسوبة	مستوى دلالة Sig (F)
Regression Residual Total	33.955 56.255 90.210	4 199 203	8.489 0.283	30.028	0.000[a]
قيمة معامل التحديد (R^2) = 0.376 قيمة R = .6140[a]					

ويوضح الجدول (29) أن فقرات (تقنيات التعليم والتعلم، والإنفاق على التعليم والتعلم) تؤثر معنوياً في الجودة التعليمية بدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة لها والبالغة (2.701− 3.880) عن قيمة (t) الجدولية البالغة (1.645) عند مستوى دلالة (α≤0.05). وكانت فقرة (الإنفاق على التعليم والتعلم)، أكثرها أثراً في الجودة التعليمية حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (3.880) بمعامل بيتا(0.291). يعزز هذه النتائج قيم معاملات بيتا البالغة(0.280− 0.291). ولم تكن فقرات (عمليات التعليم والتعلم، ونظم التعليم والتعلم) ذات تأثير معنوي في الجودة التعليمية. وكانت فقرة (نظم التعليم والتعلم) أقل أثراً في الجودة التعليمية حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (0.178) بمعامل بيتا (0.18).

الجدول29 : تحليل الانحدار لأثر متغيرات رأس المال الأكاديمي في الجودة التعليمية

N=204

المتغير المستقل	مركبات المتغير المستقل		معامل الإنحدار B	Beta	T المحسوبة	مستوى دلالة t	نتيجة الاختبار
رأس المال الأكاديمي	تولي الجامعة أهمية كبيرة إلى:	عمليات التعليم والتعلم	0.085	0.125	1.458	0.146	N.s
		تقنيات التعليم والتعلم	0.193	0.280	2.701**	0.008	Sig
		نظم التعليم والتعلم	0.130	0.018	0.178	0.859	N.s
		الإنفاق على التعليم والتعلم	0.172	0.291	3.880**	0.000	Sig
* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α= 0.05) ** ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α = 0.01)							

سادساً: أثر رأس المال العلائقي (الزبائني) في الجودة التعليمية

Effect Consumer's (Market) Capital in Educational Quality

يبين الجدول (30) ملائمة نموذج الانحدار لاختبار فرضية التأثير الفرعية الخامسة (يتوقع وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلائقي في الجودة التعليمية) آية ذلك ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (16.609) عن قيمتها الجدولية والبالغة (3.84) عن مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) ودرجات حرية (9، 203)، وتشير قيمة معامل التحديد (R^2) إلى أن رأس المال العلائقي يفسر (43.5%) من الجودة التعليمية، وبناء على ملائمة نموذج الانحدار سيتم اختبار الفرضية

جدول 30 : نتائج اختبار (F- test) لأثر رأس المال العلائقي في الجودة التعليمية

N=204

رأس المال الفكري	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية d.f	متوسط المربعات Mean Square	قيمة (F) المحسوبة	مستوى دلالة Sig (F)
Regression	39.820	9	4.362	16.609	0.000^a
Residual	50.951	194	0.263		
Total	90.210	203			
قيمة معامل التحديد (R^2) = 0.435					
قيمة R = 0.660^a					

ويوضح الجدول (31) أن فقرات (ولاء الطلبة للجامعة، ومعالجة شكاوى الطلبة، العلاقات مع الجامعات والمؤسسات الأخرى) تؤثر معنوياً في الجودة التعليمية بدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة لها والبالغة (2.079− 2.127− 3.784) عن قيمة (t) الجدولية البالغة (1.645) عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، وكانت فقرة (العلاقات مع الجامعات والمؤسسات الأخرى) أكثرها أثراً في الجودة التعليمة حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (3.784) بمعامل بيتا(0.297). يدعم هذه النتائج قيم معاملات بيتا البالغة (0.218− 0.160− 0.297). ولم تكن فقرات (رضا الطلبة، تمكين الطلبة، مشاركة الطلبة والتعاون معهم ، الخدمات

المقدمة للطلبة وزيادة أعداد الطلبة، سمعة وصورة الجامعة) ذات تأثير معنوي في الجودة التعليمية. وكانت فقرة تمكين الطلبة أقل أثراً بين هذه المتغيرات حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (0.050) بمعامل بيتا بلغا (0.05)

الجدول 31: تحليل الانحدار لأثر متغيرات رأس المال ألعلائقي في الجودة التعليمية

N=204

المتغير المستقل		مركبات رأس المال الفكري	معامل الإنحدار B	Beta	T المحسوبة	مستوى دلالة t	نتيجة الاختبار
رأس المال ألعلائقي	العلاقات التي تنشئها الجامعة وتعمل على تطويرها تؤدي إلى زيادة وتحسين:	رضا الطلبة	-0.023	-0.033	-0.374	0.709	N.s
		ولاء الطلبة	0.154	0.218	2.079*	0.039	Sig
		تمكين الطلبة	-0.003	-0.005	-0.050	0.960	Sig
		مشاركة الطلبة والتعاون معهم.	0.087	0.32	1.601	0.111	N.s
		الخدمات المقدمة للطلبة	0.054	0.080	1.034	0.303	N.s
		معالجة شكاوي الطلبة	0.106	0.160	2.127*	0.035	N.s
		زيادة أعداد الطلبة	-0.003	-0.005	-0.063	0.950	Sig
		سمعة وصورة الجامعة	0.008	0.012	0.142	0.887	N.s
		العلاقات مع الجامعات والمؤسسات الأخرى	0.192	0.297	3.784**	0.00	Sig
* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha= 0.05$) ** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.01$)							

يستنتج من اختبارات التأثير بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية أن رأس المال:

- الفكري يؤثر معنويا في الجودة التعليمية عند مستوى (0.01) في جامعة البلقاء التطبيقية.
- البشري يؤثر معنويا في الجودة التعليمية عند مستوى (0.01) في جامعة البلقاء التطبيقية.
- المعرفي يؤثر معنويا في الجودة التعليمية عند مستوى (0.01) في جامعة البلقاء التطبيقية.

- التنظيمـي يـؤثر معنويـا فـي الجـودة التعليميـة عنـد مـستوى (0.01) فـي جامعـة البلقـاء التطبيقية.
- الأكـاديمي يـؤثر معنويـا فـي الجـودة التعليميـة عنـد مـستوى (0.01) فـي جامعـة البلقـاء التطبيقية.
- العلائقـي (الزبـائني) يـؤثر معنويـا فـي الجـودة التعليميـة عنـد مـستوى (0.01) فـي جامعـة البلقاء التطبيقية.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات
Conculsion Recommendation & Suggestion

- الاستنتاجاتConcusion
- التوصياتRecomnedation
- المقترحات Suggestion

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

Conclusions, Recommendation and suggestions

أولاً: الاستنتاجات Conclusions

نتج عن تطبيق نموذج البحث واختباره، وتحليل وتقييم البيانات والمعلومات التي تمَّ جمعها جملة من النتائج فيما يأتي أهمها:

1. يُعزى إن قدر كبيرٌ من التباين في الجودة التعليمية إلى كثافة رأس المال الفكري، وبالتالي تقتضي العقلانية المجرّدة إحداث موائمة بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية، ذلك أن الجودة التعليمية دالة لرأس المال الفكري، وأن الاهتمام بهذا الترابط يمكِّن الجامعة من تحقيق قدرات داخلية تُبنى عليها مزايا تنافسية مستدامة.
2. يوجد دلالة إيجابية لمصطلحي رأس المال الفكري والجودة التعليمية عند أفراد عينة الدراسة، فقد تبيّن أن هناك:

أ- درجة موافقة متوسطة بأهمية نسبية (64.2%) ووسط حسابي (3.21) لرأس المال الفكري. ويشير ذلك إلى اهتمام عينة البحث برأس المال الفكري حيث كان أعلى اهتمام (برأس المال البشري) وبنسبة اتفاق (69%) ووسط حسابي (3.45) من العينة، وأدنى اتفاق حول (رأس المال التنظيمي) وبنسبة اتفاق (60.8%) ووسط حسابي (3.04) من العينة.

ب-درجة موافقة متوسطة بأهمية نسبية (60%) ووسط حسابي (3.00) للجودة التعليمية. وينطوي ذلك على عدم رضا عينة الدراسة عند مستوى الجودة التعليمية حيث بلغ أعلى اهتمام (بجودة تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه) وبنسبة اتفاق (68.8% ووسط حسابي (3.44) من العينة، وأدنى اتفاق حول (جودة البنية التحتية) وبنسبة اتفاق (46.4%) ووسط حسابي (2.32) من العينة.

3.هناك علاقات إحصائية ذات دلالة معنوية بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية بمعامل ارتباط كلي (0.80- ارتباط قوي جداً). ومعاملات ارتباط جزئية كان أعلاها (0.747 – ارتباط قوي) مع رأس المال التنظيمي، وأدناها (0.603 – ارتباط قوي) مع رأس المال الأكاديمي، وتنطوي هذه النتيجة على مضامين جزئية لرأس المال الفكري هي:

- علاقة ارتباط طردية قوية بين رأس المال البشري والجودة التعليمية بمعامل ارتباط (0.669) ومستوى دلالة (0.01).
- علاقة ارتباط طردية قوية بين رأس المال المعرفي والجودة التعليمية بمعامل ارتباط (0.628) ومستوى دلالة (0.01).
- علاقة ارتباط طردية قوية بين رأس المال التنظيمي والجودة التعليمية بمعامل ارتباط (0.747) ومستوى دلالة (0.01).
- علاقة ارتباط طردية قوية بين رأس المال الأكاديمي والجودة التعليمية بمعامل ارتباط (0.603) ومستوى دلالة (0.01).

- علاقة ارتباط طردية قوية بين رأس المال ألعلائقي والجودة التعليمية بمعامل ارتباط (0.607) ومستوى دلالة (0.01).

4.التعويل على رأس المال الفكري كدالة للجودة التعليمية، حيث تشير قيمة نموذج الانحدار (R^2) إلى أن (64.4%) من التباين في الجودة التعليمية يعود إلى رأس المال الفكري يدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة للنموذج (365.159) والتي تشير إلى معنوية معامل التحديد (R^2) عند مستوى معنوية (0.01) وتنطوي هذه النتيجة على:

- أثر معنوي ذي دلالة إحصائية بنسبة (23.785%) لرأس المال البشري في الجودة التعليمية عند مستوى دلالة (0.01).
- أثر معنوي ذي دلالة إحصائية بنسبة (22.127%) لرأس المال المعرفي في الجودة التعليمية عند مستوى دلالة (0.01).
- أثر معنوي ذي دلالة إحصائية بنسبة (35.027%) لرأس المال التنظيمي في الجودة التعليمية عند مستوى دلالة (0.01).
- أثر معنوي ذي دلالة إحصائية بنسبة (30.028%) لرأس المال الأكاديمي في الجودة التعليمية عند مستوى دلالة (0.01).
- أثر معنوي ذي دلالة إحصائية بنسبة (16.609%) لرأس المال العلائقي في الجودة التعليمية عند مستوى دلالة (0.01).

5.أظهر رأس المال الفكري الكلي اتجاهاً متوسطاً، واتخذت متغيراته الترتيب التالي من وجهة نظر عينة البحث (رأس المال البشري، رأس المال الأكاديمي، رأس المعرفي، رأس المال العلائقي أو الزبائني، رأس المال التنظيمي). كذلك ظهرت الجودة التعليمية

بمستوى متوسط واتخذت متغيراتها الترتيب التالي من وجهة نظر عينة البحث (تصميم المنهاج ومحتوياته وتنظيمه – جودة متوسطة / التعليم والتعلم والتقييم – جودة متوسطة / تقدم الطلبة وتحصيلهم الأكاديمي – جودة متوسطة / دعم الطلبة: الأكاديمي وإرشادهم – جودة متوسطة، اللامنهجي – جودة ضعيفة / أداء إدارة الجودة وفاعليتها – جودة ضعيفة / مصادر التعلم – جودة ضعيفة / البنية التحتية – جودة ضعيفة).

6. حققت بعض فقرات رأس المال الفكري والجودة التعليمية أوساط حسابية منخفضة (دون الوسط المعياري الثابت) الأمر الذي نتج عنه:

أ- تواضع في رأس المال الفكري بسبب (ضعف ومحدودية براءات الاختراع والابتكار، وجود فجوة قيادية بين الصف الأول والصفوف التالية، عدم توافق بين الأهداف الشخصية لأفراد وأهداف الجامعة، ارتفاع مستوى الصراع والاختلاف، ضعف الخدمات المقدمة للطلبة). وكانت أسوأ تلك الفقرات (ضعف الخدمات المقدمة للطلبة).

ب- انخفاض ونقاط ضعف واضحة بالجودة التعليمية، تمثلت في:

- ضعف مصادر التعلم من حيث (عدم كفاية الحواسيب وتناسبها على إعداد الطلبة، ضعف استخدام الحاسوب والانترنت بالتعليم والتعلم، عدم تناسب إعداد أعضاء الهيئة التدريسية مع إعداد الطلبة في بعض التخصصات، عدم توفر المراجع والدوريات والمساحات وساعات العمل الكافية بالمكتبات، عدم ملائمة الخدمات المكتبية المتوفرة مع متطلبات المنهاج ونتائج التعلم المقصود) حيث تراوحت الأوساط الحسابية لهذه الفقرات بين (2.94 – 2.65).

- انخفاض مستوى الدعم اللامنهجي للطلبة المتمثل بـ (عدم توفر نوادي وأطر ذات علاقة بمهارات وتخصصات الطلبة، ضعف الأنشطة الاجتماعية والفنية، ضعف الاهتمام بالطلبة الجدد). وقد تراوحت الأوساط الحسابية لهذه الفقرات بين (2.66 – 2.80).

- عدم ملائمة البنية التحتية من حيث (المطاعم، واتساع المباني وقاعات التدريس، المقاعد الدراسية، توفير الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة، توفير المصاعد، جودة مكاتب أعضاء الهيئة التدريسية، نظافة المباني والقاعات، الخدمات المساعدة مثل آلات التصوير والطباعة، ونظافة المباني والقاعات). وكانت الأوساط الحسابية لهذه الفقرات قد تراوحت بين ((2.1-2.56).

- ضعف أداء إدارة الجودة وتعزيزها من حيث (توفير بيانات ومعلومات تعكس واقع الجودة بالجامعة، توفير آليات لضبط جودة البرامج الأكاديمية، توفير هيئة مركزية على مستوى الجامعة تساعد بالأقسام في ضمان جودة البرامج، ضعف التكامل على مستوى الجامعة لمساعدة الأقسام في ضمان جودة البرامج، ضعف قنوات الاتصال مع الجامعات العربية والأجنبية لتبادل الخبرات حول الجودة). حيث حصلت هذه الفقرات على متوسطات حسابية تراوحت بين (2.73-2.88)

<u>ثانياً: التوصيات والمقترحات Recommendations Suggestions</u>

استكمالاً للدراسة، واستثماراً لنتائجه تم صياغة بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن الاستفادة منها في جامعة البلقاء التطبيقية أولاً، والدراسات المستقبلية ثانياً.

أ- التوصيات Recommendations

1. الشروع بإجراء دراسات معمقة حول أسباب تواضع رأس المال الفكري، وتدني الجودة التعليمة في جامعة البلقاء التطبيقية واتخاذ إجراءات جذرية لمعالجة تلك الأسباب، وإعداد برامج تأهيلية واسعة منوعة لأعضاء الهيئة التدريسية والإدارية والفنية وتوفير الموارد اللازمة لذلك.
2. التعرف على احتياجات ورغبات الطلبة بشكل مستمر وترجمة ذلك في شكل خدمات وسياسات جامعية ترقى لمستوى توقعات الطلبة، وإنشاء نظام لمعالجة شكاوى الطلبة يكون الهدف منه تحسين جودة العملية التعليمية.
3. الإفصاح بوضوح عن إستراتيجية الجامعة التنافسية (الجودة العالية أو التكاليف المنخفضة أو التميز...) لما لذلك من أثر إيجابي في تاطير الجهود وتوجيه الأنشطة والموارد المحدودة لتحقيق الأهداف المرسومة.
4. ضرورة الاعتناء والاهتمام برأس المال الفكري الكلي ومكوناته (رأس المال البشري، رأس المال المعرفي، رأس المال التنظيمي، رأس المال الأكاديمي، رأس المال العلائقي) كونه أداة ومحدداً رئيسياً لبناء الجودة التعليمية، ومن ثم يجب (تهيئة بيئة جامعية ملائمة للعمل، وتحفيز رأس المال الفكري مادياً ومعنوياً، وتمكينه من الاسهام في تطوير الجودة التعليمية وتحديد المشكلات ونقاط الضعف وأساليب العلاج والتطوير).
5. صياغة ونشر نظام قيم يرتبط بمفاهيم ومتطلبات الجودة التعليمية وذلك بتوفير (الحواسيب، ومواكبة التطور بالتدريس باستخدام الحاسوب والإنترنت، وتوفير أعضاء هيئة تدريس يتناسب مع أعداد الطلبة، والمراجع والدوريات والمساحات وساعات العمل

الكافية بالمكتبة، وإنشاء نواد ذات علاقة بمهارات وتخصصات الطلبة، وإقامة الأنشطة الفنية والاجتماعية، والاهتمام باستقبال الطلبة الجدد، وتوفير مطاعم، ومبانٍ وقاعات تدريس، ومقاعد، ومصاعد، وخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة، ومكاتب للهيئة التدريسية، وخدمات مساندة والاهتمام بنظافة المباني والقاعات، وتوفير بيانات ومعلومات تعكس حالة الجودة بالجامعة، وآليات لضبط جودة البرامج الأكاديمية، وإنشاء هيئة مركزية تساعد الأقسام في ضمان جودة البرامج الأكاديمية، وفتح قنوات الاتصال مع الجامعات العربية والأجنبية والمؤسسات المتخصصة لتبادل الخبرات حول الجودة)، ذلك أن هذه الفقرات قد حصلت على أوساط حسابية أقل من الوسط المعياري الثابت.

6. تطوير البنية التحتية للجامعة لا سيما كلياتها، وفي مقدمتها توفير (مكاتب مناسبة لأعضاء الهيئة التدريسية، ومصاعد ملائمة، وخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة، وإنشاء مبانٍ جديدة وتوسعة وصيانة الحالية والاهتمام بنظافتها، وتوفير الخدمات المساندة، والمطاعم والأندية الطلابية). وإعادة النظر جذرياً في وحدة الجودة من حيث إدارتها وهيكلها ومهامها وتخصصات القائمين عليها وتمكينها لتحقيق الأهداف المرجوة منها.

ب- المقترحات Suggestions

استناداً إلى نتائج وتوصيات البحث نقترح على الباحثين والمهتمين إجراء دراسات وبحوث مستقبلية حول:

- أنماط الإدارة وأثرها في الجودة التعليمية.
- البنية التنافسية والجودة التعليمية.

- تحليل وتقييم أثر البيئة التنظيمية في الجودة التعليمية.
- تحليل وتقييم أثر العوامل الموقفية (الحجم – الاستراتيجية – دورة حياة المنظمة...) في الجودة التعليمية.
- اختبار نموذج البحث الحالي في جامعات أخرى (عامة، وخاصة) مختلفة من حيث الحجم والعمر ونمط الإدارة.

المراجـع

المراجع باللغة العربية:

1.أبـو صـريح، صـالح (2012)،" **إدارة الجـودة الـشاملة فـي مؤسـسات التعلـيم العـالي الليبية**"{د.ن}، ليبيا

2.أبو نبعـة،عبدالعزيز (2004)،"**دراسـات فـي تحـديث الإدارة الجامعيـة**"،عمـان، دار الـوراق للنشر والتوزيع.

3.أحمـــد،أحمـــد أبـــراهيم (2003)،"**الجـــودة الـــشاملة فـــي الإدارة التعليميـــة والمدرسية**"،الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر.

4.الآغـا، سـليمان، (2010)، " **تـصور مقتـرح لبنــاء مجتمــع المعرفــة فــي الجامعــات الفلسطينية**"، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر الدولي الثالث لمركز التعليم الالكتروني.

5.أنيس،عبدالعظيم(1996)،"**مقترحات لتحسين الجودة في التعليم**"،مؤتمر التعليم العالي في مصر وتحديات القرن الواحد والعشرون، كلية التربية، جامعة المنوفية.

6.براجل،علـي(2004)،" **المواقف المعوقـة فـي رفـع مـستوى الجـودة فـي التعلـيم العـالي**"، الجزائرنموذجاً المؤتمر التربوي الخامس لكلية التربية، جامعة البحرين.

7.بركات، عبدالله عزّت(2003)،" **أثر تطبيق أنظمة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الاردن**"، بحث مقدم في مؤتمر الثاني لكلية الإقتصاد والعلوم الادارية، عمان- الاردن.

8.بلونـاس،عبـدالله وقذايفـة،أمينـة،(2009)،" **دور رأس المــال الفكـري فــي تحقيــق الميــزة التنافـسية لمنظمــات الاعمــال**"، المـؤتمر العلمــي الثالــث، إدارة منظمـات الاعمـال: التحـديات العالميـة المعاصـرة، كليـة الاقتـصاد والعلـوم الاداريـة، جامعـة العلـوم التطبيقيـة الخاصة، عمان- الاردن.

9.بـن عيشـي، بشـير عمّـار(2011)،"**دور رأس المـال الفكـري فـي تحقيـق الجـودة الـشاملة بالؤسسات الصناعية**"،دراسة حالة المؤسسات الصناعية الجزائرية بسكره من وجهـة نظـر الرؤوساء، ملتقى دولي، حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية.

10.بني حمدان، خالد،(2012)،"**جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضى الطلبة** "، دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية، مؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي(IACQA'2012).

11.بني حمدان، خالد وصالح،أحمد علي(2002)،" **أثر الإنفاق على رأس المال الفكري في نجاح منظمات الاعمال: بحث إستطلاعي لآراء عينة من قادة الشركات صناعة التأمين في العراق والأردن**"، بحث مقّدم الى المؤتمر العلمي الأول بجامعة جرش الأهلية.

12.بيكر ، هوسلد،او لرتيش،(2001)،"**قياس الاداء البشري: ربط الموارد البشرية بالاستراتيجية والاداء**"، شعاع(شركة الاعلام العربي، القاهرة– مصر.

13.الترتوري، محمد عوض،(2009)،" **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي العربية**"،شبكة النظم العربية.

14.جاد الرب، سيّد،(2004)،" **إدارة الموارد البشرية: موضوعات وبحوث متقدمة**"، مطبعة العشري، القاهرة .

15.جاد الرب، سيّد،(2010)،" **الإتجاهات الحديثة في إدارة الاعمال**"، كلية التجارة بالاسماعيلية، جامعة قناة السويس.

16.الجندي، نهال أحمد(2005)،"**قياس وتقويم رأس المال المعرفي: أحد متطلبات الأساسية لتحديد قيمة المنشأة(نموذج مقترح)**"، مجلة المحاسبة والادارة والتأمين، عدد(65)، كلية التجارة، القاهرة– مصر

17.جودة،محفوظ أحمد(2012)،"**إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات**"،دار وائل للنشر ،عمان– الأردن

18.الحكاوي، لما بنت حسن بن علي،(2007)،" **مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الاهلية في جامعة أم القرى**"،قسم الإدارة التربوية والتخطيط،كلية التربية بمكة المكرمة،المملكة العربية السعودية.

19.الحلالمة،محمد والغزاوي، فيّاض،(2009)،"**رأس المال االمعرفي وأثره في أسباب النجاح الإستراتيجي لمنظمات الأعمال**"، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعية، العدد (19).

20.خضير، كاظم محمود،(2002)،" **إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**"، دار المسيرة، عمان– الأردن.

21.الخطيب،محمد شحات(2003)،" **الجودة الشاملة والإعتماد الاكاديمي في التعليم**،"الرياض، دار الخريجي للنشر والتوزيع.

22.الخولي، محمد أحمد،(2005)،" **مفهوم إدارة الجودة التعليمية الشاملة ومدى تأثيرها على الأداء الأكاديمي من واقع جامعة قطر**"،ورقة عمل لندوة الادارة الاستراتيجية لمؤسسات التعليم العالي المنعقدة بجامعة الملك خالد بالتعاون مع المنظمة العربية للعلوم الادارية.

23.الخيرو، قتيبة صبحي والعبيدي،،سعاد نوري(2006)،" **علاقة رس المال المعرفي لعمليات القيادة الإدارية**": دراسة تحليلية لآراء عينة من المدراء في الشركات العامة للصناعات الجلدية، المؤتمر العلمي الثامن لكلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة إربد، الاردن

24.الرشيد، محمد(1995)،"**الجودة الشاملة في التعليم**"،مجلة المعلم ، وزارة التربية والتعليم الاردنية، عمان، الأردن

25.مجيد، سوسن شاكر والزيادات، محمد عوّاد،(2007)،"**إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم**"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان – الاردن

26.السردي،محمد الدبس(2012)،"**دور الجامعات الأردنية الحكومية في بناء وتنمية مجتمع المعرفة**"، **رؤية ميدانية من منظور أعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية**"، ورق عمل مقدمة للمؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع وزارة الثقافة والفنون والتراث القطرية، الدوحة– قطر.

27.السويطي، شبلي إسماعيل (2009) ،"**واقع الإبداع الادارية لدى إدارات المصارف العاملة في الضفة الغربية**"، المؤتمر العلمي الثالث،إدارة منظمات الاعمال الحديثة : التحديات العالمية المعاصرة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان– الاردن.

28.شاهين، عبدالفتّاح محمد،(2004)،"**التطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية كمدخل حقيقي لتحقيق الجودة النوعية في التعليم الجامعي**" ، مقدم إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني في مدينة رام الله.

29.شحادة،عاصم علي،(2010)،"**تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات**،الجامعة الاسلامية العالمية بماليزيا،مجلة الباحث عدد(7).

30.الشريف بقة وصحراوي إيمان(2001)،"**الاساليب المستخدمة في تحقيق الجودة الشاملة في ادارة المؤسسات الجامعية**"،الجزائر.

31.صالح، حرحوش والسالم، مؤيد،(1999)،" إدارة الموارد البشرية"، مطبعة الإقتصاد، بغداد.

32.صندوق الحسين للإبداع والتفوق(2005)،"**تقييم وتعزيز الاداء النوعي لبرامج التعليم العالي في الاردن**، دليل تقييم الاداء النوعي للتخصصات الاكاديمية.

33.صيام، محمد وحيد،(2005)،" التعليم **عن بعد كأحد نماذج التعليم العالي وبعض مجالات ضبط الجودة النوعية في أنظمته**"، المؤتمر التربوي الخامس: جودة التعليم العالي، جامعة البحرين–البحرين.

34.ضاحي،حاتم فرغلي(2005)،"**الأدوار المستقبلية للتعليم الجامعي في مصر في ضوء تحديات القرن الحادي والعشرون**"(دراسة إستشراقية) رسالة دكتوراه، كلية التربية بأسوان.

35.عاشور ، أحمد صقر ،(1998)،"**التحديات العشرة للتنمية البشرية والشخصية في هجرة الكفاءات**"، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد\ جامعة الموصل، الموصل(غير منشورة).

36.عقيلي،عمر وصفي(2001)،"**المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة**"،وجه نظر ، دلر وائل،عمان– الأردن.

37.العلي، إبراهيم،الدهشان وليد،(2011)"**تقييم الجودة التعليمية في معاهد العيور بمصر**"، المؤتمر الأول لضمان جودة التعليم العالي(IACQA)، جامعة الزرقاء، الأردن.

38.العنزي، سعد علي حمودة،(2001)،"**رأس المال الفكري: الثروة الحقيقية للمنظمات اعمال القرن الحادي والعشرين**"، **مجلة العلوم الاقتصادية والادارية**، المجلد الثامن العدد(25) بغداد.

39.الغامدي، علي بن محمد زهيّد، (2007)،" **تصور مقترح لتطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية السعودية في ضوء المواصفة الدولية للجودة(ISO9002)**"،جامعة طيبة،المملكة العربية السعودية.

40.غسان،فيصل عيد(2009)،"**أثر رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة** "،دراسة إستطلاعية في جامعة تكريت، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادية، المجلد(5)، العدد (15).

41.فارس،محمد والأغا،إيمان،(2011)،"**تطبيق إدارة الجودة الشامة في أقسام القبول والتسجيل بجامعة القدس المفتوحة**"،(قطاع غزة)،مؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزيتونة، الأردن.

42.القشي،طاهر،(2011)،" **رأس المال الفكري، الاهمية والقياس والافصاح: دراسة فكرية من وجهة نظر متعددة**"، بحث مقدم لملتقى الدولي الخامس رأس المال الفكري في ظل المنظمات العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة حسيبة بن علي، الجمهورية الجزائرية.

43.الكرداوي، مصطفى أحمد،(2010)،" **أثر تطبيق مشروعات ضمان الجودة والإعتماد الاكاديمي على ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بالجامعات المصرية**"، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة .

44.ماضي، محمد توفيق،(1995)،" **إدارة بجودة: مدخل النظام المتكامل**"، دار المعارف، مصر.

45.المبيضين،طارق وعبدالمنعم،أسامة،(2011)"**دور رأس المال الفكري لدى أعضاء هيئة التدريس في ضمان جودة التعليم العالي في الجامعات الأردنية**"، من بحوث مؤتمر العربي الدولي الاول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.

46.المجالي،آمال والنوايسة،كفى،(2012)" **ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية**"، مؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي(IACQA'2012).

47.محاميد،ربا جميل(2008)،"**دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان الجودة في التعليم العالي**"، دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية.

48.محمد فارس والأغا،إيهاب،(2011)،" **تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام القبول والتسجيل بجامعة القدس المفتوحة**"، (قطاع غزة)، مؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي.

49.المحياوي،قاسم،(2006)،"**إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات**"، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان- الاردن.

50.المري، محمد،(2002)،" **نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات في دولة قطر**"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، مصر.

51.المطيري،محيا بن خلف عيد(2007)،"**إدارة رأس المال الفكري وتنميته بالتعليم الجامعي في ضوء التحولات المعاصرة**"(تصور مقترح)، رسالة دكتوراة في الإدارة التربوية والتخطيط ،جامعة أم القرى، كلية التربية قسم الادارة التربوية والتخطيط

52.المفرجي،عادل وصالح،أحمد،(2003)،" **رأس المال الفكري قياسه وأساليب المحافظة عليه**"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية،القاهرة.

53.المهدي،ياسر فتحي الهنداوي(2010)،"**أسس الجودة في التعليم الالكتروني، ورقة عمل للمؤتمر الثاني للمركز الوطني للتعليم الالكتروني**"، الرياض.

54.النجداوي،أكرم والصرايرة،شادي،(2012)،" **مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة الأردنية**"، مؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي(IACQA'2012).

55.نشوان،جميل(2004)،"**تطوير كفايات المشرقين الاكاديمين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين**"، مجلة البحوث والدراسات التربوية الفلسطينية، العدد (7).

56.الهلالي،الشربيني،(2011)،" **إدارة رأس المال الفكري وقياسه وتنميته كجزء من إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي**"،مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، عدد(22).

57.الوقفي، علي عوض(2006)،"**دور إستثمار رأس المال المعرفي في أداء المنظمات**": ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العلمي لكلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة إربد، الأردن.

المراجع باللغة الانجليزية:

1-A.Parasurman,Valarie A.Zeithaml,Berry LL.,(1995),"A conceptual Model of service Quality and implication for future Research, **Journal of marketing**,Vol.49,No.4.

2-Abdol Mohammad,M.J.,&Green lay,L,(1999),"**Accounting methods for measuring Intellectual Capital**", Education& learning technology.

3-Andriessen,D,(2004),"IC valuation and measurement classifying the state of art" ,**Journal of Intellectual capital.Vol.5,No.2.**

4-Becker,B.,HuselidM.,&Wrich D.,(2001),"ScorCard:Linking People Strategy and performance",**Haevard Business School press,USA.**

5-Bontis,N.,(2001),"Intellectual Capital Disclosure in Canadian corporations", **Journal of Human Resources cost and Accounting,Vol.16,N.2.**

6-Brooking,(2002),"Intellectual Capital: Core Assets for third millennium eterprice",**Thomsan Business presss,Chicago**.

7-Brown,(1998),"Ringing up Intellectual Capital', **Management Review, January.**

8-Bulter,D.,(1996),"Comprehensive Survey on How Companies improve Performance through Quality efforts "Common Features Contributing to Improving performance": **http//www.dbaice.com/dba2/library/survey/section.**

9-Chalk,M,(1993),"Establishing quality", **Journal of property management,** Chicago, USA,vo58,oct,N,5**.**

10-Chen,Jin,Zhaohai Zhu&Hang Yuan Xie,(2004),"Measuring Intellectual Capital anew model and empirical study of Intellectual capital ",**Vol.5,No.1.**

11-Choo.C&Bonits.N.,(2002),"The strategic Management of Intellectual Capital and Organization knowledge", **Oxford University press, New York.**

12-Chua, Alton& Lam,Wing,(2007),"Quality Assurance in online education", **The Universities 21 Global Approach,Britich Journal of education Technology,Vo.38,No.1.**

13-Cronin,J.,&Talyor,S.,(1992)"Measuring service Quality: A Reexamination and Extention",**Journal of Markting,Vol.56.July**.

14- Daft,R,L.,(2001),"Organization:theory & design ",**7th ed ,south, western, Ohio**.

15-Dahlgaard,J,J,etal,(1995),"Total Quality Management education", **Total Quality Management,vol,No 5\6**

16-Deming,W.E.(1991),"philosophy continues to flourish",**APICS-the performance Advantage,1,4,Ocotber.**

17-Drucker,P,(1999),"Knowledge-worker producing: The biggest challenge",**California management review,Vol.41(2).**

18-Edvinsson,L,(1999),"Intellectual capital of nations for future", Wealth creation, **Journal of human resources costing and accounting, Vol.4,No.1.**

19-Endress,A(1997),"Improving (R&D)The Jaran way**", New York Joun wileys&sons.**

20-Eustance .c.,Report on workshop Intellectual Capital,Intellcutal Investment, **MAGIC project European Commissions Information Society Technologies**,**http://www.ispo-ccc.be\ecommerce/issues/ intangibles' /wsfull-report,html.**

21-Eustance,C, Farm,E.,(1995),"Not so Strange Bedfellows Marketing and Total Quality Managemen**t", Managing Service Qaulity,Vol.5,No.1 .**

22-Fernandez,(2008)," Valuation of brands and Intellectual capital" ,**IESE business school university of Navarra ,Madrid ,Spain..**

23-Friedman A.,(2001),"The Measurement of Intellectual capital", **Journal of management,Vol.16,No.1,Op.Cit**

24-Guthrie,J,Yound,(2001),"Measurement and reporting of intellectual capital", **Journal of Intellectual capital,Vol.1,No.2.**

25-Hamel,G.&Parhaland,c.k.,(1994),"Competing for future",**Hardvord Business school press,Boston,MA.**

26-Hans Man(2008)," Multifactor Leadership Questionnaire Collage and university: An Exploratory study on potential interest in higher education. **Http://www.isp-cccbe/ecommerce/issues/intangibles/wsfull-report,html.**

27-Jaim,Astrid,Mickeal Gardoni,and Joel Mosca,(2005),"Form Quality Management to Knowledge Management in Research Orgnization", **International Journal of Innovation Management,Vol.10,No.2.**

28-Juran,J.M.,(1974),"QualityControl",**Handbook,Newyork.McGraw.Hill, USA**.

29-Kaplan.R.&Norton,D.,(1996),"Using the Balanced Scored as Strategic management system", **Harvard business review, Vol.74,No.1,January.**

30-Koeing,M,(2001),"The resurgence Intellectual capital", The emphasis shift, Measurement to management , **Information today,Vol.17,sepmteper.**

31-Levy,(2009),"A simulated knowledge capital **",PHD. School of engineering and applied science ,George Washington university ,USA.**

32-Lewis,B.,(1989),"Consumer Service Survey "A major U.K Book", **Financial Service Research Center, Manchester school of Management,UMIST.**

33-Lnogstaff,Thomas& Haimes Yocovy,(2000)," Education and Knowledge Management: A requisite for information Assurance", **Working paper,Augest 30.**

34-Longenker,and Scazzero,J.,(1996)," The Ongoing Challenge of Total Quality Management, **The TQM magazine, Vol.8,No.20.**

35-Lotana,J.&Levan,H.,(1993),"Implementation of Employee Involvement Programme in small Emerging High-Technology Firms", **Journal of Organizational change Management,Vol.6,No.4.**

36-Naidoo Kogi,(2002),"Staff Development Alenor for quality Assurance", **New zeland:Massy university(K.Naidoo and Massy.ac,NZ).**

37-Passetti and others,(2009),"Intellectual Capital Communication :evidence form social and sustainability reporting", **XILL work shop of AIDEA study group on communication of financial markets, Bari.**

38-Quninn ,G.,B.Andreson,P.A.,&Frankel stein's,(1997),"Managing professional Intellect: Making the most of best", **Harvard business review.**

39-Santrasi and Tarazik,(2008), :"تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء التعليم العالي: دراسة حالة في كلية الهندسة والتكنولوجيا بالجامعة الاردنية"،الاردن

40-Serdar,Ana Maria,(2010),Performance Management and key performance indictor for higher education institutions in serbia",**Journal perspective of innovation, Economic and business.**

41-Seveiby,K,(1998)," **Measuring Intangible& Intellectual Capital Emerging First standerd**,Op.cit.

42-Sharstri,Rejish,&Kumar,(2010),"Implementation of Total quality management in higher education", **Journal Asian Journal of business Management,2(1).**

43-Stewart,T.A,(1997),"Intellectual Capital: The New Wealth&Organations**", London: Nicholas Brealy Publishing.**

44-Stewart,T.A,(1999),"Intellectual capital: The new wealth of Organization ",**Double day currency, New York.**

45-Stewart,T.A,(1997),"Intellectual Capital: The new wealth of organzataion", available at **: http//members.aol.com.**

46-The Canadian Insitute of Chartered Accountants(CICA),(2001), **(http://www.cica.ca/)**

47-Thomas A. Stewart,(1997)," Intellectual capital: the new wealth of organization ",London: **Nicholas Barely publishing**.

48-Thomas A. Stewart, (199), " Intellectual Capital: the new wealth organzataion, N.Y,double dary/Currency.

49-Tian,X,Liu,D,Li,Y,Yang,M,(2008),"Construction of quality guarantee system in higher Education in Ching",**International Conference of knowledge Discovery and data minig,China**

50-Ulrich,D,A.,(1998),"New mandate for human resources", **Harvard business review, January-February .**

51-Webber,A,M.,(1993),"What is so New about the about new economy", **Harvard business review, January-February.**

52-Wedell,Dianne&Stewart,Deb,(2006),"The Interdependency between Knowledge Management and Quality**", Working paper,No2,2006.**

53-Weeb,P.& Bryant.,(1993),"The Challenge of Kaizen Technology of American Business Competition", **Journal of Orgazantional Change Management, Vol.6,No.4.**

54-Welsh,J and Deys,(2002),"Quality Measurement and quality Assurance in higher education", **Quality Assurance in Education,10(1).**

55-Williams,S.M,(2000),"Is a Company's Intellectual Capital Performance and Intellectual Capital Disclo sure practices Related? Evidence form publicly Listed Companies Form the FTSELLO)" **Paper Presented at McMasters Intellectual Capital Confernce,Toronto.**

56-www.QAA.ac.uk (موقع أكاديمية ضمان الجودة البريطانية)

57-Yound t,R, and Guthrie, J,(2001),"Intellectual Capital Review: Measurement ",Reporting and Management, **Journal of Intellectual Capital,Vol.1,No.2.**

58-Zhao,Fang&Bryar,Peter,(2006),"Integrating Knowledge Management and total Quality:Acomlementing process", **Journal of quality Management,Vol.5,No.3.**

59-Zhu.Z,GAN.Y,(2007),"A learning frame work for knowledge building and Collective Wisdom Advanced in virtual learning communities**", Journal of education technology & society,Vol.10,No.1**

60-Zimmerman,J,L,(2003),"Accounting for Decision Making and Control, Chapter 14:Management Accounting in a changing Environment",**4th Edition, McGraw Hill.**

الملاحق

الملحق رقم (1)

إستبانة الدراسة

جامعة البلقاء التطبيقية
كلية العلوم المالية والإدارية
قسم إدارة الأعمال

إستبانة الدراسة

تحليل العلاقة والأثر بين رأس المال الفكري والجودة التعليمية (من وجهه نظر اعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية)

وهي جزء من رسالة لنيل درجة الماجستير في
إدارة الأعمال

بإشراف
الدكتور عبدالسّتار مصطفى الصياح
(أستاذ مشارك)

الباحثة
ديمة أحمد عبد الواحد

جامعة البلقاء التطبيقية
كلية عمان الجامعية
قسم إدارة الاعمال

التدريسي ------------------ المحترم

تتجه النية لتنفيذ دراسة بعنوان (تحليل العلاقة والأثر بين رأس المال الفكري و الجودة التعليمية : من وجهه نظر اعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية) وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الاعمال، وذلك من خلال إستطلاع آرائكم. آملين أن تكون إجاباتكم على جميع فقرات الاستبانة دقيقة وتتفق مع واقع الحال في جامعتكم. ونحيطكم علما بأن آرءكم موضع ثقتنا وسيتم التعامل معها لاغراض الدراسة العلمي فقط.

ودمتم أهلاً للعلم والمعرفة

المشرف	**الباحثة**
د. عبد الستارمصطفى الصيّاح	**ديمة أحمد عبد الواحد**

المحور الاول: المعلومات الشخصية:

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

العمر : أقل من 25 ☐ 25-34 ☐ 35 -44 ☐

45-54 ☐ 55-64 ☐ 65 فأكثر ☐

المؤهل العلمي (آخر شهادة): بكالوريوس ☐ دبلوم عالي ☐

ماجستير ☐ دكتوراه ☐

عدد سنوات الخبرة :

اقل من 5 سنوات ☐ 5- 9سنوات ☐ 10 سنوات وأكثر ☐

الوظيفية الحالية:

عضو هيئة تدريس ☐ رئيس قسم ☐ عميد ☐

أخرى (أذكرها) -------------------

المحور الثاني: رأس المال الفكري(IC): هو قدرات عقلية قادرة على توليد افكار جديدة ومناسبة وعملية تتمتع بمستوى عال من الجودة وتمتلك القدرة على تحقيق التكامل والتناغم بين مكونات مختلفة للوصول الى اهداف الجامعة المرغوبة و المخططة ويقاس بإستخدام مقياس Lekert الخماسي.

المقياس	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً

(أولاً) رأس المـال البـشري: يكمـن فـي العـاملين ويتمثـل فـي القـدرات العقليـة والمهـارات والخبرات اللازمة لتحقيق اهداف الجامعة.

تتمتع هيئات الجامعة التدريسية والادارية والفنية بقدر عال من:	اتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
1-المعرفة					
2-الخبرات					
3-المهارات					
4-المعنويات					
5-القدرة على الابتكاروالتجديد					
6-التدريب					
7-الكفاءة					

(ثانيـاّ): رأس المـال المعرفـي : يـشمل المـوارد الداخليـة ويقـاس مـن خـلال المعرفـة التـي بالجامعة بعد ان يتركها اعضاؤها بشكل مؤقت او نهائي ويكون مخزنا في قواعد البيانـات و البرمجيات

تدعم وتشجع ادارة الجامعة:	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
1- البحث العلمي والتأليف					
2- تخصصات وبرامج اكاديمية مميزة					
3- تطبيق معايير الجودة والاعتماد					
4- براءات الاختراع والابتكار					
5- نظم معلومات و قواعد البيانات					
6- استخدام البرمجيات					
7- نظم الاتصال والشبكات					

(ثالثاً) رأس المال التنظيمي: هو خصائص ترتبط بقدرة الجامعة على حشد امكاناتها وجهودها و مواردها و التنسيق بينها للوصول الى الاهداف المحددة.

تتسم بيئة الجامعة بوجود:	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتتماماً
1-ثقافة جامعية ايجابية					
2-قيادة إدارية ناجحة					
3-العمل بروح الفريق الواحد					
4-تنسيق عمودي وافقي فعال					
5-عدم وجود فجوة قيادية بين الصف الاول والصفوف التالية					
6-توافق الاهداف الشخصية مع أهداف الجامعة					
7-انخفاض مستوى الصراع والاختلاف					

(رابعاً) رأس المال الاكاديمي: يتضمن الانشطة التي يجب التركيز عليها كي تنجح الجامعة:

تولي الجامعة اهمية كبيرة الى :	اتفق تماماً	أتفق	محايد	لا اتفق	لا أتفق تماماً
1- عمليات التعليم والتعلم					
2- تقنيات التعليم والتعلم					
3- نظم التعليم والتعلم					
4- الانفاق على التعليم والتعلم					

(خامسا) رأس المال الزبائني: يكمن في القدرة التفاعلية للجامعة ، و يقاس من خلال قيمة العلاقات التي تطورها الجامعة مع الاطراف الخارجية المختلفة (الطلبة، وزارة التعليم العالي، المجتمع،...).

العلاقات التي تنشأها الجامعة مع (الطلبة، وزارة التعليم العالي، المجتمع،..) وتعمل على تطويرها تؤدي الى زيادة و تحسين:	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
1- رضا الطلبة					
2- ولاء الطلبة					
3- تمكين الطلبة					
4- مشاركة الطلبة والتعاون معهم					
5- الخدمات المقدمة للطلبة					
6- معالجة شكاوي الطلبة					
7- زيادة اعداد الطلبة (الحصة من سوق التعليم العالي)					
8- سمعة وصورة الجامعة					
9- العلاقات مع الجامعات والمؤسسات الاخرى					

المحور الثالث:جودة العملية الاكاديمية: هي الأنظمة و الأنشطة المستخدمة من قبل الجامعة للتأكد من أن العملية الاكاديمية كما جاء في رسالة الجامعة قد تم تنفيذها والوصول اليها انسجاما مع معايير مماثلة وطنيا ودوليا، وان نوعية وفحص التعليم مناسبة للمجتمع وتلبي توقعات جميع الاطراف التي لها علاقة بالتعليم.

المقياس	راض جدا	راض	لا أعرف	غير راض	غير راض على الاطلاق

نرجو تحديد مدى رضاك عن:	راض جداً	راض	لا أعرف	غير راض	غير راضٍ على الاطلاق
(أولا) تصميم المنهاج و محتوياته وتنظيمه					
1-محتوى الخطط الدراسية وتنظيمها وتوفقها مع رسالة الجامعة					
2-مرونة الخطط والخيارات المتاحة امام الطلبة					
3-عدد ساعات التدريب العملي					
4-ملاءمة المتطلبات السابقة للمواد					
5-المهارات الادراكية التي تزودها الخطة للطلبة					
6-مساهمة الخطة في بناء شخصية الطلبة					
7-ملاءمة الخطة لإحتياجات المجتمع المحلي و سوق العمل					
8-تطوير الخطط و مطابقتها لمعايير الجودة					
(ثانيا) التعليم والتعلم والتقييم					
أ-العملية التدريسية					
1- ملاءمة استراتيجيات التعليم والتعلم للاهداف المرجوه					
2- توفير الوسائل التعليمية الايضاحية					
3- قدرة الهيئة التدريسية على الاستخدام الفعلي للوسائل المتاحة					
4- تكامل شخصية اعضاء الهيئة التدريسية (النفسية، الخلقية، المعرفية)					
5- جودة المادة التعليمية وقدرتها على تحقيق أهداف مساقات الدراسة					
6- دور الطلبة ومشاركتهم بالعملية الاكاديمية					

ب-التقييم					
1- ملاءمة أساليب التقييم					
2- وضوح معايير التقييم					

3- دقة وثبات التقييم والعلامات					
4- ملاءمة الاختبارات لمحتوى المادة التعليمي					
5- قياس مدى تحقيق نتائج التعلم المقصود					
(ثالثا) تقدم الطلبة وتحصيلهم					
1-نسب الرسوب					
2-نسب النجاح					
3-معدلات الإنسحاب					
4-التحويل من تخصص لآخر					
(رابعا) مصادر التعلم					
1- توفير الحواسيب وتناسبها مع أعداد الطلبة.					
2- مواكبة التطور بالتدريس بإستخدام الحاسوب والانترنت بالتعليم والتعلم					
3- توفير اعضاء هيئة التدريس يتناسب مع اعداد الطلبة					
4- توفير المراجع والدوريات والمساحات وساعات العمل الكافية بالمكتبة.					
5- ملاءمة خدمات المكتبة المتوفرة مع متطلبات المنهاج ونتائج التعلم المقصود.					
(خامسا) دعم الطلبة					
أ-دعم الطلبة الاكاديمي وإرشادهم					
1- تنظيم عملية ارشاد الطلبة					
2- خلق بيئة تعليمية مناسبة					
3- علاقات الطالب بالأستاذ خلال وخارج نطاق الدراسة					
ب-الدعم اللامنهجي للطلبة					
1- توفير مرشد اجتماعي لكل كلية داخل الجامعة					
2- انشاء نوادي ذات علاقة بمهارات وتخصصات الطلبة					
3- الرحلات، النشاطات الفنية، الحفلات					

4- الاهتمام بإستقبال الطلبة الجدد					
(سادسا) البنية التحتية					
1- توفير مطاعم طلابية ملاءمة					
2- إتساع المباني و قاعات التدريس					
3- جودة المقاعد الدراسية					
4- توفير الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة					
5- توفير المصاعد					
6- جودة مكاتب أعضاء الهيئة التدريسية					
7- الخدمات المساندة مثل آلات التصوير، الطباعة،..					
8- نظافة المباني والقاعات.					
(سابعا) فاعلية أدارة الجودة وتعزيزها					
1-توفير بيانات ومعلومات تعكس وضع الجودة بالجامعة					
2-توفير آليات لضبط جودة البرامج الاكاديمية					
3-توفير هيئة مركزية على مستوى الجامعة تساعد الاقسام في ضمان جودة البرامج					
4- درجة التكامل على مستوى الجامعة تساعد الاقسام في ضمان جودة البرامج					
5-قنوات الاتصال مع جامعات عربية واجنبية لتبادل الخبرات حول الجودة					

الملحق رقم (2)
كليات جامعة البلقاء التطبيقية وتخصصاتها العلمية

(اولاً): كليات مركز الجامعة بمدينة السلط:

التسلسل	اسم الكلية	التخصصات والدرجات العلمية التي تمنحها	عدد اعضاء الهيئة التدريسية
-1	كلية الامير عبدالله بن غازي لتكنولوجيا المعلومات	تمنح درجة البكالوريوس في تخصصات علم الحاسوب، وهندسة البرمجيات، ونظم المعلومات الحاسوبية. والماجستير في علم الحاسوب.	32
-2	كلية الهندسة	تمنح درجة الماجستير في هندسة المواد، والبكالوريوس في تخصصات :هندسة المساحة، الجيوماتكس، هندسة المواد، هندسة الحاسوب، هندسة نظم الحاسوب	37
-3	كلية الزراعة التكنولوجية	تمنح درجة البكالوريوس في تخصصات: إدراة موارد المياه والبيئة، التغذية والتصنيع الغذائي، التقنيات الحيوية ، انتاج ووقاية النبات	35
-4	كلية التخطيط والادارة	تمنح درجة الماجستير في تخصص التخطيط الاقليمي. ودرجة البكالوريوس في تخصصات: نظم المعلومات الادارية، ادارة الاعمال، التسويق، الاقتصاد، العلوم المالية والمصرفية، نظم المعلومات المحاسبية، المحاسبة، التخطيط وادارة المشاريع.	86
-5	كلية السلط للعلوم الانسانية	تمنح درجة البكالوريوس في تخصصات تربية الطفل، ادارة المكتبات والمعلومات. والدبلوم الشهادة الجامعية المتوسطة في تخصصات الانتاج النباتي، المختبرات الطبية، المحاسبة، نظم المعلومات المحاسبية، ادارة الاعمال، المكتبات، تكنولوجيا التعليم، تربية الطفل، تكنولوجيا المعلومات، العلوم المالية والمصرفية، التصميم الجرافيكي، الصيدلة،الهندسة المعمارية.	64

التسلسل	اسم الكلية	التخصصات والدرجات العلمية التي تمنحها	عدد اعضاء الهيئة التدريسية
6-	كلية العلوم	تمنح درجة البكالوريوس في تخصصات الرياضيات، والفيزياء.	32

(ثانياً): كليات الوسط:

التسلسل	اسم الكلية	التخصصات والدرجات العلمية التي تمنحها	عدد اعضاء الهيئة التدريسية
1-	كلية الهندسة التكنولوجية	تحتوي الكلية على الاقسام الاكاديمية التالية: • قسم هندسة الميكاترونكس ويمنح درجة الماجستير في هندسة ميكاترونكس. والبكالوريوس في هندسة ميكاترونكس. ودبلوم الاجهزة الدقيقة والتحكم بالعمليات، والاتمتة الصناعية • قسم الهندسة الكهربائية، ويمنح درجة البكالوريوس في هندسة الطاقة الكهربائية، وهندسة تكنولوجيا الاتصالات. ودبلوم نظم القوى الكهربائية. • قسم الهندسة المدنية ويمنح درجة البكالوريوس في هندسة الطرق والجسور. ودبلوم الهندسة المدنية، والهندسة المعمارية، والمساحة. • قسم هندسة الحاسوب ويمنح درجة البكالوريوس في هندسة الحاسوب. وهندسة أنظمة الحاسبات والشبكات. ودبلوم تكنولوجيا الحاسوب. • قسم الهندسة الميكانيكية ويمنح درجة البكالوريوس الهندسة ميكانيكية، وهندسة الآلات الحرارية والهيدروليكية، وهندسة الاتوترونيكس. ودبلوم نظم التكييف والتبريد، تكنولوجيا الانتاج، محطات التوليد،الاتوترونكس. • قسم الهندسة الكيميائية ويمنح درجة البكالوريوس في هندسة الصناعات الكيميائية، ودبلوم تكنولوجيا الصناعات الكيميائية. • قسم العلوم الإنسانية. • قسم العلوم التطبيقية.	192

-2	كلية الاميرة عالية الجامعية	تمنح درجة الماجستير في تخصصات علم النفس التربوي، والموهبة والإبداع، ودرجة البكالوريوس في تخصصات: اللغة الانجليزية وآدابها،واللغة العربية وآدابها، علم النفس والتربية الخاصة،وتربية الطفل، الاقتصاد المنزلي، ادارة اعمال، ادارة المكتبات والمعلومات. ودرجة دبلوم الشهادة الجامعية المتوسطة في تخصصات التربية الخاصة، وتربية الطفل،والاقتصاد المنزلي، والخدمة الاجتماعية، وإدارة الاعمال.والإدارة المدرسية، والمحاسبة.	150
-3	كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية	تمنح درجة الماجستير في تخصص ادارة الاعمال. ودرجة البكالوريوس في تخصصات إدارة الاعمال، نظم المعلومات الادارية MIS، العلوم المالية والمصرفية، المحاسبة، ونظم المعلومات المحاسبية AIS. ودرجة دبلوم الشهادة الجامعية المتوسطة في تخصصات المحاسبة، العلوم المالية والمصرفية.	83
-4	كلية الزرقاء الجامعية	تمنح درجة البكالوريوس في تخصصات التحاليل الطبية، الاحياء الدقيقة التطبيقية، العلوم الحياتية ،التغذية، التصنيع الغذائي. ودرجة دبلوم الشهادة الجامعية المتوسطة في تخصصات: المختبرات الطبية، الصيدلة، تكنولوجيا المعلومات، نظم المعلومات الادارية. المحاسبة، ادارة الاعمال، الازياء وتكنولوجيا الالبسة، التمريض المشارك، العلوم المالية والمصرفية، التربية الخاصة، علوم الشريعة، ادارة الاعمال المتقدمة، والتجارة الالكترونية، تكنولوجيا التصنيع الغذائي.	90
-5	كلية الاميرة رحمة الجامعية	تمنح درجة الدبلوم المهني في تخصصات التربية، مناهج وطرق التدريس، والادارة المدرسية. ودرجة البكالوريوس في تخصص الخدمة الاجتماعية، التربية الخاصة، علم الانحراف والجريمة. ودبلوم الشهادة الجامعية المتوسطة في تخصص التربية الخاصة.	55

(ثالثاً): كليات الشمال:

التسلسل	اسم الكلية	التخصصات والدرجات العلمية التي تمنحها	عدد اعضاء الهيئة التدريسية
1-	كلية إربد الجامعية	تمنح درجة البكالوريوس في تخصصات: اللغة العربية، اللغة الانجليزية، وآدابها، تربية الطفل، الاقتصاد المنزلي، الفنون التطبيقية، خزف، إدارة المكتبات والمعلومات، إدارة اعمال. ودرجة دبلوم الشهادة الجامعية المتوسطة في التخصصات المحاسبة، العلوم المالية والمصرفية، تكنولوجيا المعلومات، إدارة الاعمال، الازياء وتكنولوجيا الالبسة، الفنون الجميلة، الصيدلة، التربية المهنية، التصميم الجرافيكي، التصميم الداخلي،التمريض المشارك، نظم المعلومات المحاسبية، التربية الخاصة، تربية الطفل، نظم المعلومات الادارية.	125
2-	كلية الحصن الجامعية	تمنح درجة البكالوريوس في تخصصات: هندسة المياه والبيئة، علم الحاسوب،هندسة التكييف والتبريد والتدفئة،هندسة الاتصالات والبرمجيات، المحاسبة، التربية المهنية، نظم المعلومات الادارية، هندسة الانتاج والآلات، هندسة الصناعات الكيميائية. ودرجة الدبلوم الشهادة الجامعية المتوسطة في تخصصات تكنولوجيا الصناعات الكيميائية، التمديدات الكهربائية، تكنولوجيا الانتاج، الحاسوب، هندسة الاتصالات وشبكات الحاسوب، الهندسة المعمارية، تكنولوجيا التصنيع الغذائي. ودرجة الماجستير في هندسة تحلية المياه وادارتها.	136
3-	كلية عجلون الجامعية	تمنح درجة البكالوريوس في تخصصات: اللغة الانجليزية وآدابها، الخدمة الاجتماعية، تربية الطفل، علم الحاسوب، التربية الخاصة، اللغة العربية، الارشاد النفسي والتربوي والدراسات الاسلامية. ودرجة الدبلوم المهني في الادارة المدرسية. ودرجة دبلوم الشهادة الجامعية المتوسطة في تخصصات الادارة السياحية، التمريض المشارك، تربية الطفل، المحاسبة، التربية الخاصة، تكنولوجيا المعلومات، الاقتصاد المنزلي.	99

(رابعاً): كليات الجنوب:

التسلسل	اسم الكلية	التخصصات والدرجات العلمية التي تمنحها	عدد اعضاء الهيئة التدريسية
-1	كلية العقبة الجامعية	تمنح درجة البكالوريوس في تخصصات: ادارة الفنادق، نظم المعلومات الادارية،المحاسبة،علم الحاسوب. ودرجة دبلوم الشهادة الجامعية المتوسطة في تخصصات إدارة الفنادق، الادارة السياحية، نظم المعلومات الادارية، تكنولوجيا المعلومات،التمريض المشارك، المحاسبة،إدارة الاعمال،الخدمة الاجتماعية.	46
-2	كلية الكرك الجامعية	تمنح درجة البكالوريوس في تخصصات نظم المعلومات الادارية، الخدمة الإجتماعية، إدارة المكتبات والمعلومات. ودبلوم الشهادة الجامعية المتوسطة في تخصصات المحاسبة،نظم المعلومات المحاسبية، نظم المعلومات الادارية، ادارة الاعمال، والتجارة الالكترونية، وتربية الطفل،التربية الخاصة،الخدمة الإجتماعية، التربية المهنية والتمريض المشارك،المختبرات الطبية،السجل الطبي، مختبرات الاسنان، وإدارة المكتبات والمعلومات.	61
-3	كلية معان الجامعية	تمنح دبلوم الشهادة الجامعية المتوسطة في تخصصات: المحاسبة، وادارة الاعمال، العلوم المالية والمصرفية، نظم المعلومات الادارية،نظم المعلومات المحاسبية، والتربية الخاصة، تربية الطفل، والخدمة الاجتماعية والتمريض المشارك والسجلات الطبية.	30
-4	كلية الشوبك الجامعية	تمنح درجة البكالوريوس في تخصص التربية المهنية. ودبلوم والشهادة الجامعية المتوسطة في تخصصات (الانتاج النباتي، التربية المهنية، الاقتصاد المنزلي، التمريض المشارك، نظم المعلومات الادارية).	29

الملحق رقم (3)
المحكمين

التسلسل	الإسم	التخصص	مكان الجامعة
1-	**أ.د أكثم الصرايرة**	سلوك تنظيمي	جامعة البلقاء التطبيقية/ كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية
2-	**د. محمد الحلالمة**	إدارة مشاريع	جامعة البلقاء التطبيقية/ كلية الأميرة عالية الجامعية
3-	**د. فراس الشلبي**	نظم المعلومات الإدارية	جامعة البلقاء التطبيقية/ كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية
4-	**د. عبدالله الهباهبة**	قياس وتقويم	جامعة البلقاء التطبيقية/ كلية الأميرة عالية الجامعية
5-	**د. خالد بني حمدان**	إدارة الموارد البشرية	جامعة العلوم التطبيقية
6-	**د. محفوظ جودة**	إدارة جودة	جامعة العلوم التطبيقية
7-	**د. غازي أبو زيتون**	إدارة أعمال/ جودة تعليمية	جامعة البتراء

Abstract

Analyzing the Relationship and impact Between Intellectual Capital And Educational Quality

(In accordance with view point of the teaching staff at Albalq'a Applied university)

By:

Dima Ahmad Abdelwahed

Supervisor:

Dr. Abdelsattar Mustafa Syyah

Associate Professor

This study seeks to cement relations between five main intellectual competences affecting the intellectual capital intensity (whether human, knowledge, organizational, academic or relational), and educational quality (curricula quality, design, contents and organization, education, learning and evaluation, students' progress and achievements, teaching resources, students' support, infrastructure and quality management).

To achieve the objectives of the study, a model has been structured demonstrating the correlations and effects among the variables from which two hypotheses have been derived : one is concerned in relations and another is in effects. Data were collected from members of the teaching staff (professor, associate professor, assistant professor and instructor) at Al-Balqa'a Applied University through a questionnaire. 415 questionnaires have been distributed randomly at 18 different university colleges (Salt, the northern part of the kingdom, the middle and the south) that constituted (30%) of the study population. From 231 questionnaires received, 27 ones have been excluded upon review constituting thereby 49% .

Correlations were examined using Spearman (r) and effects using Multiple Linear Regression and confidence determined by ($p = 0.05$). Results analysis and interpretation of intellectual capital has proven that:

(a) That there is a strong relationship with a significant coefficient ($r = 0.80$) between the intellectual capital and educational quality. (b) Relying on the intellectual capital as a function for educational quality in which the regression model value (R^2) indicated that (64.4%) of difference in educational quality is attributed to intellectual capital.

The study arrived at some recommendations and suggestions the most notable of which are the call for carrying out in-depth studies about the reason for modest Intellectual capital and the low educational quality at Al-Balqa'a Applied University.

Key words: Intellectual Capital, Educational Quality.